

# 苦情受付・解決の状況

平成30年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

2019年10月30日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

# 目 次

I	平成30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30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解決のプロセス(事例)	18
IV	平成30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30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)	31
(4)	受付方法別件数	36
(5)	申出人の属性	44
2	苦情の種類	
(1)	苦情の種類	53
(2)	苦情の種類(詳細)	60
3	苦情対応・解決の状況	
(1)	対応方法 ①初回相談	63
	②継続対応	64
(2)	終結までの対応回数・日数	65
(3)	終結状況	66
4	平成29年度からの継続中案件の解決状況	67
5	相談受付件数(平成12年度～平成30年度)	68

## I 平成30年度 都道府県運営適正化委員会事業(苦情受付・解決状況)の概要

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

## Ⅱ 平成30年度 都道府県運営適正化委員会に関する定期調査

### 【調査の概要】

- 全国社会福祉協議会では、社会福祉法に基づき都道府県社会福祉協議会に設置され、福祉サービスの苦情解決事業などを実施する「都道府県運営適正化委員会」の「苦情受付・解決状況」を毎年まとめている。
- 本調査は、都道府県運営適正化委員会の苦情などの受付・解決状況にかかる実態を把握し、運営適正化委員会の取組状況を明らかにすることで、真に利用者本位のサービス提供およびサービスの質の向上への取組に資するために実施したものである。
- 運営適正化委員会事業開始からこれまで毎年本調査を実施しているが、平成23年度に調査項目などを改め、今回の調査においても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30年度（平成30年4月1日から平成31年3月31日まで）の都道府県運営適正化委員会における苦情受付・解決の状況

### 【実施期間】

- 令和元年5月22日～令和元年6月28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】

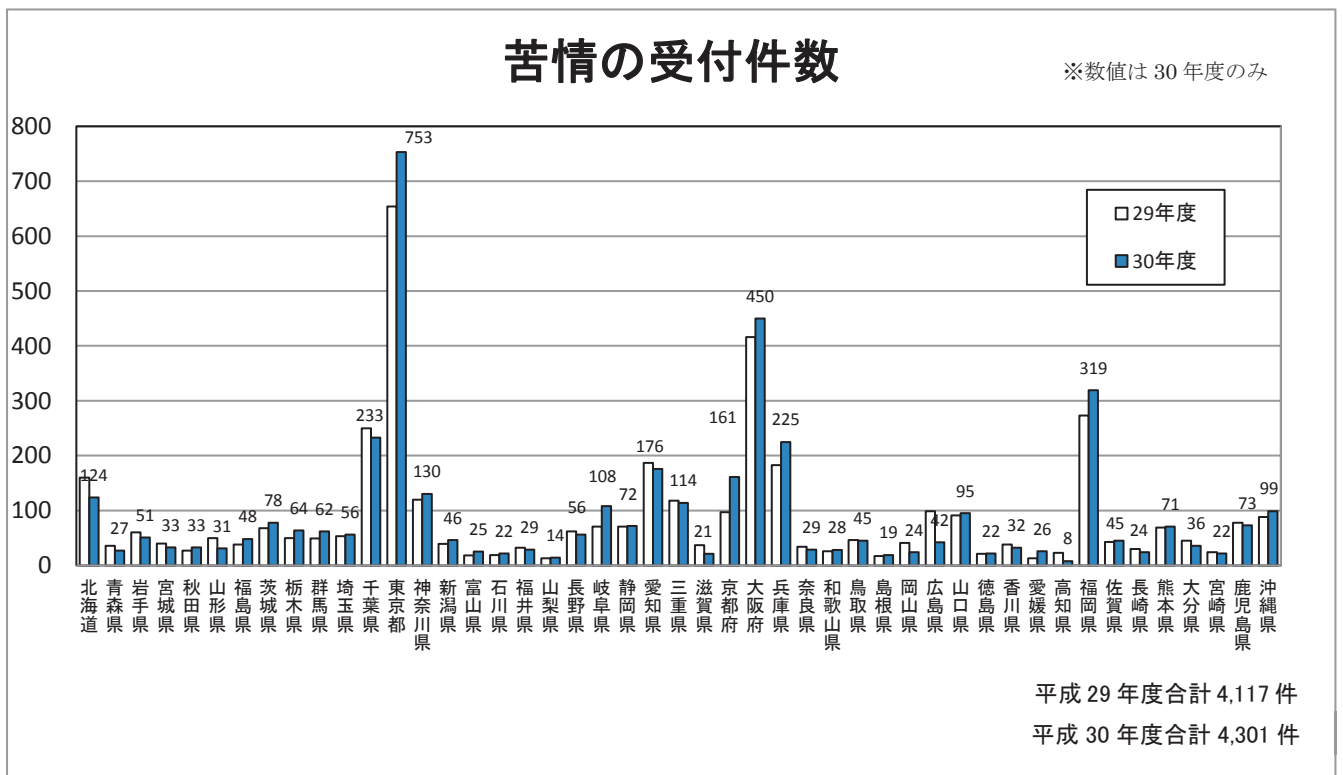
- 平成30年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は「苦情」が4,301件「相談」が3,694件の合計 7,995件であった。
- これにより、平成12年度制度開始以降（19年間）の「苦情」件数は53,948件、「相談」件数は66,569件で、合計すると 120,517件であった。

## I 苦情の受付状況

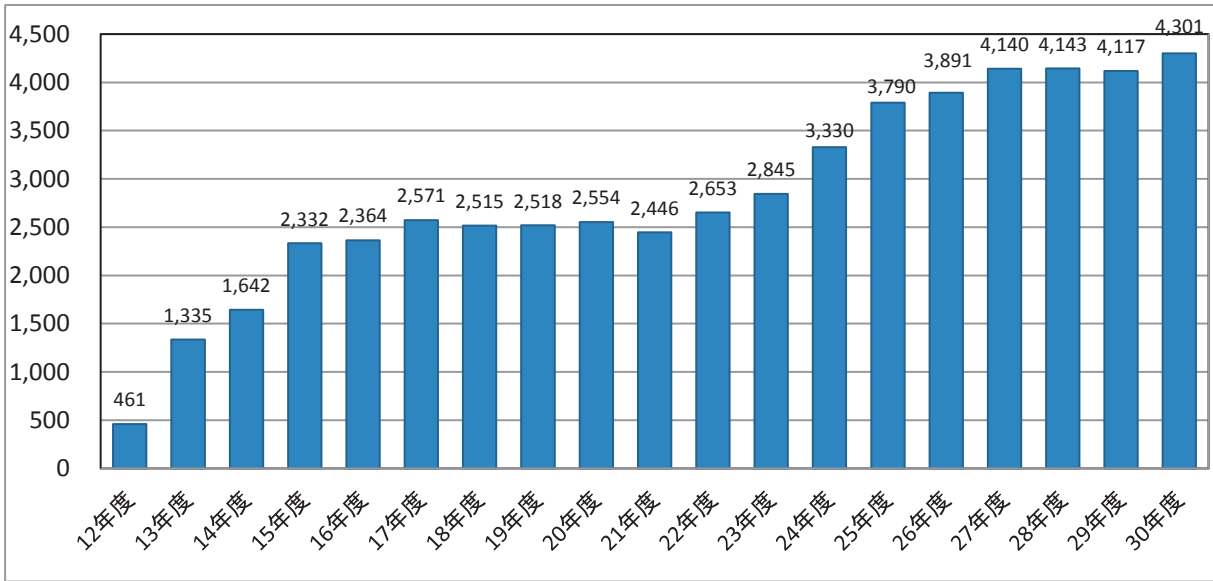
### 1 苦情の受付件数

- 平成30年度の苦情受付総数は、「4,301件」であった。→【図表1、2】
- 平成29年度と比較すると、総数は前年（4,117件）比で「184件（4.27%）」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「753件」、最も少ないのが高知県で「8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

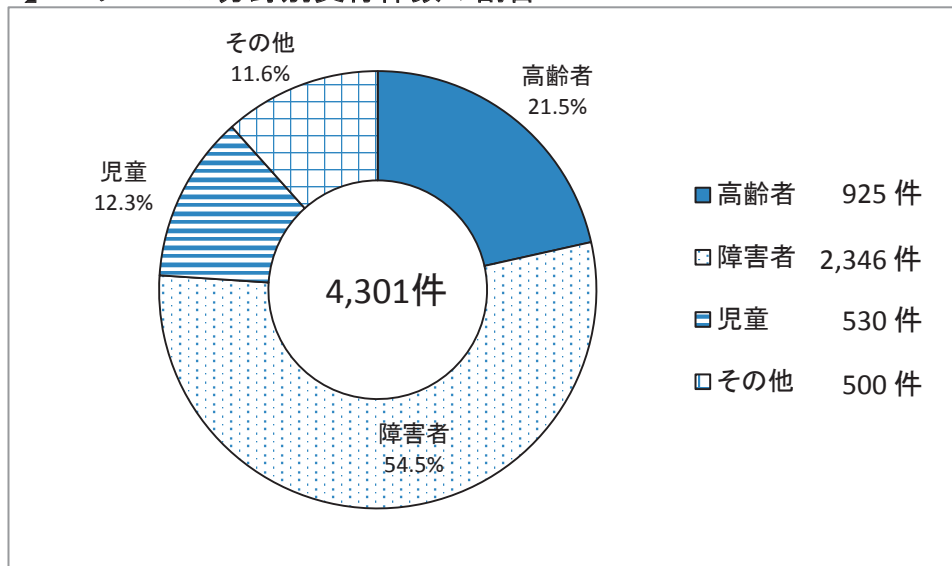


## 2 サービス分野別苦情受付件数

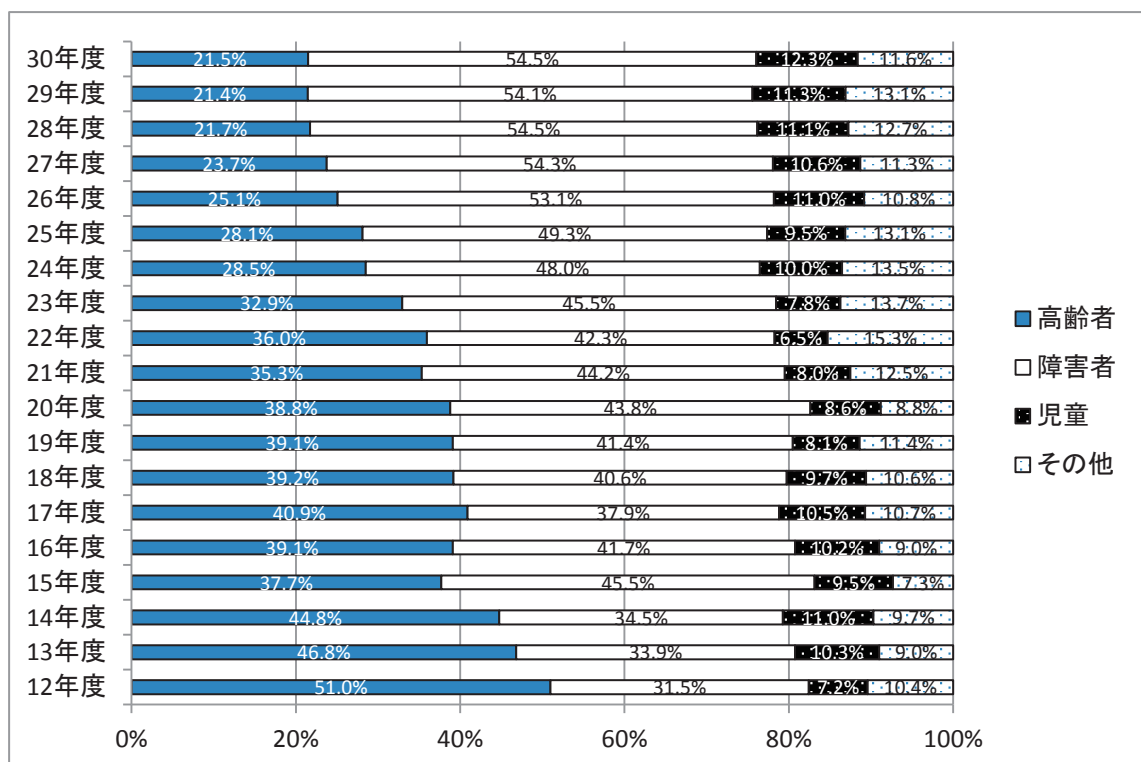
### (1) サービス分野別受付件数

- 苦情（4,301件）のサービス分野別の内訳は、「高齢者」925件(21.5%)、「障害者」2,346件（54.5%）、「児童」530件（12.3%）、「その他」500件（11.6%）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30年度は前年度に引き続き全体の半数以上（54.5%）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

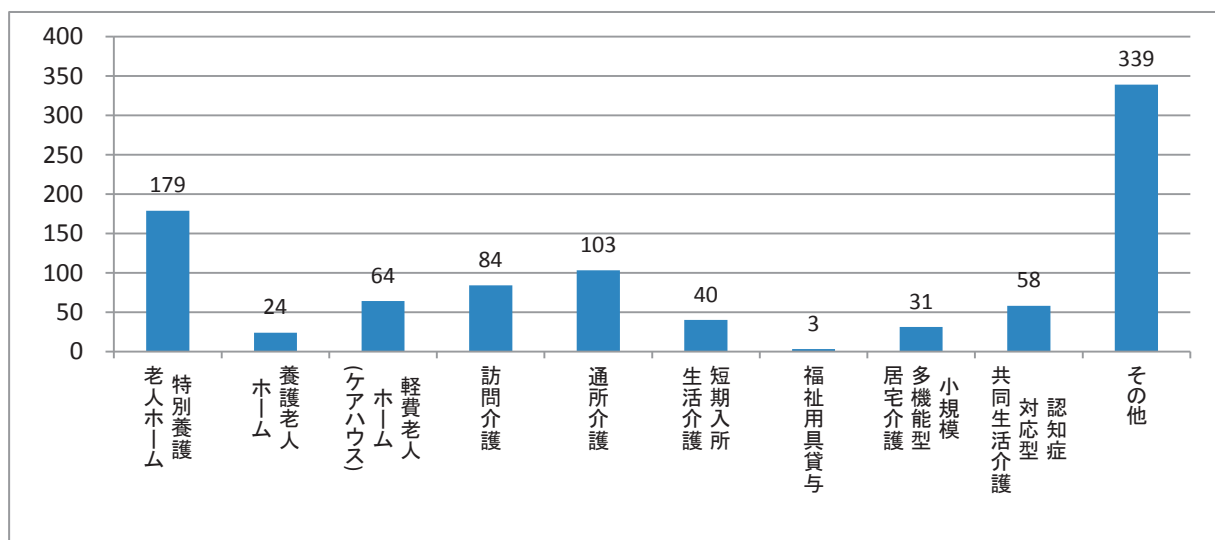


(2) サービス分野（施設・事業）別受付件数

① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(925件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」179件(19.4%)、「通所介護」103件(11.1%)、「訪問介護」84件(9.1%)と続く。  
→【図表5】
- 「その他」には「有料老人ホーム」が最も多く含まれており、「その他」の約4分の1を占めている。続いて、「居宅介護支援事業」、「介護老人保健施設」、「サービス付き高齢者向け住宅」、「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





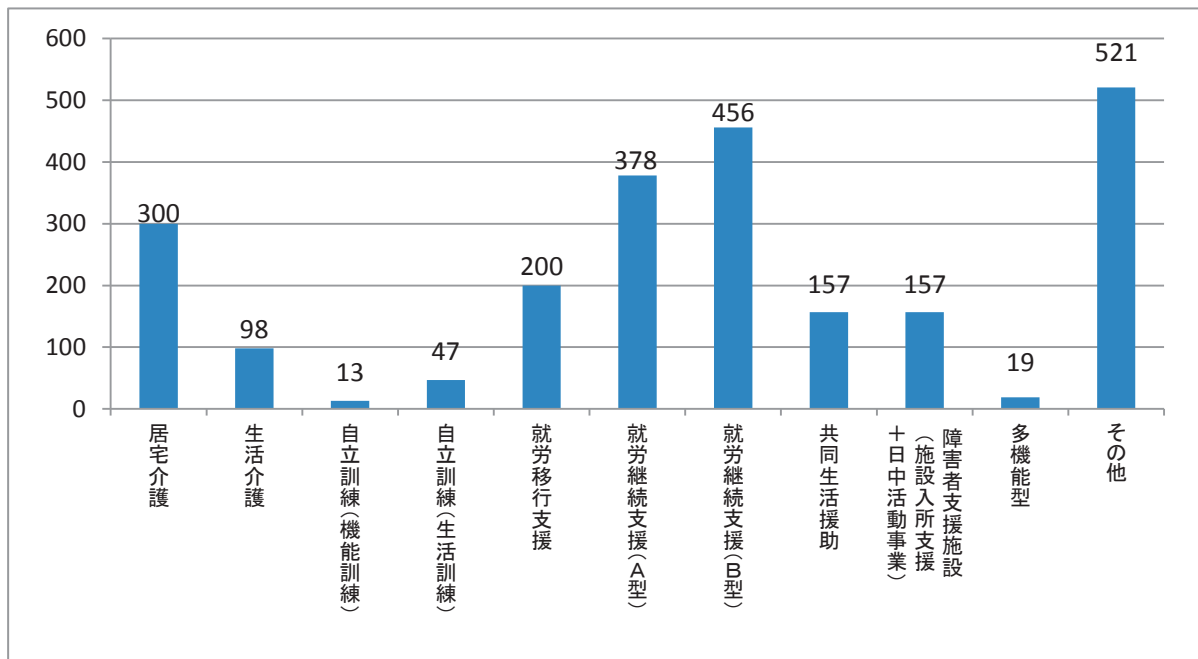
## ② 障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,346件)の施設・事業別の件数は、「就労継続支援B型」456件(19.4%)、「就労継続支援A型」378件(16.1%)、「居宅介護」300件(12.8%)、「就労移行支援」200件(8.5%)、「共同生活援助」および「障害者支援施設」がともに157件(6.7%)、と続く。

→【図表6】

- 就労支援事業(就労継続支援A・B型および就労移行支援)は1,034件で、障害者分野の44.1%(総件数の24.0%)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3割を占めている。他には、「地域生活支援事業」、「訪問介護」、「行政」、「移動支援」等が含まれている。

【図表6】 障害者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



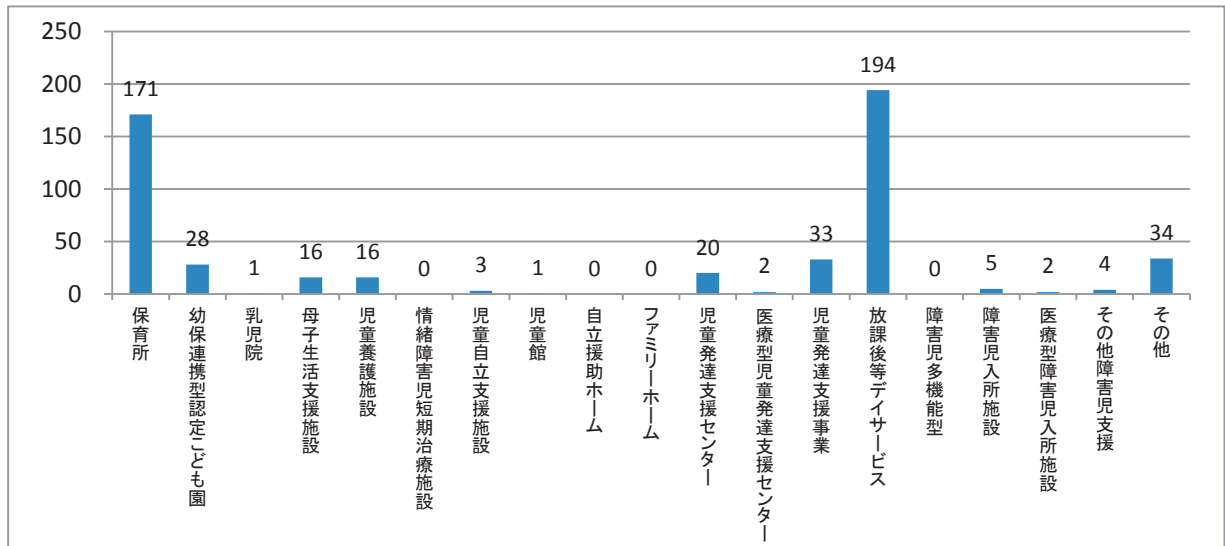
### ③ 児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(530件)の施設・事業別の件数は、「放課後等デイサービス」194件(36.6%)、「保育所」171件(32.3%)と続く。

→【図表7】

- 「その他」には、行政(児童相談所)、相談支援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



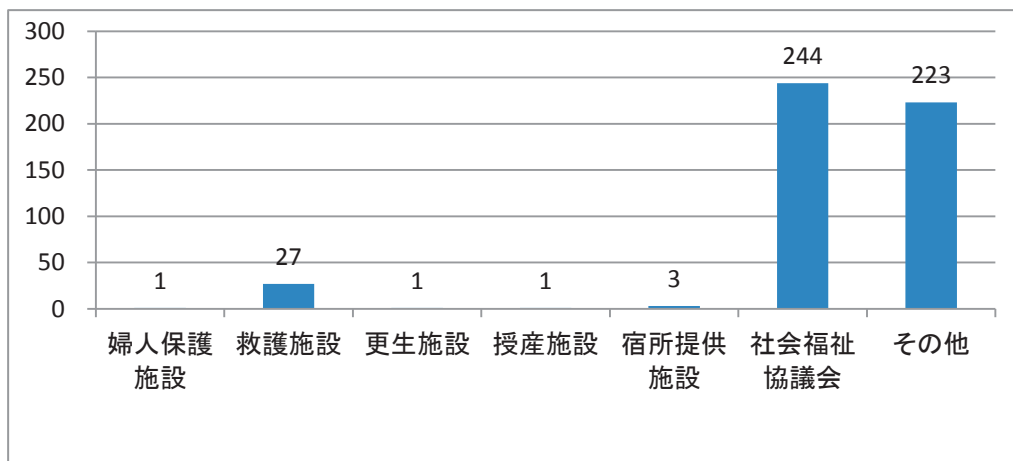
### ④ その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(500件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」244件(48.8%)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。

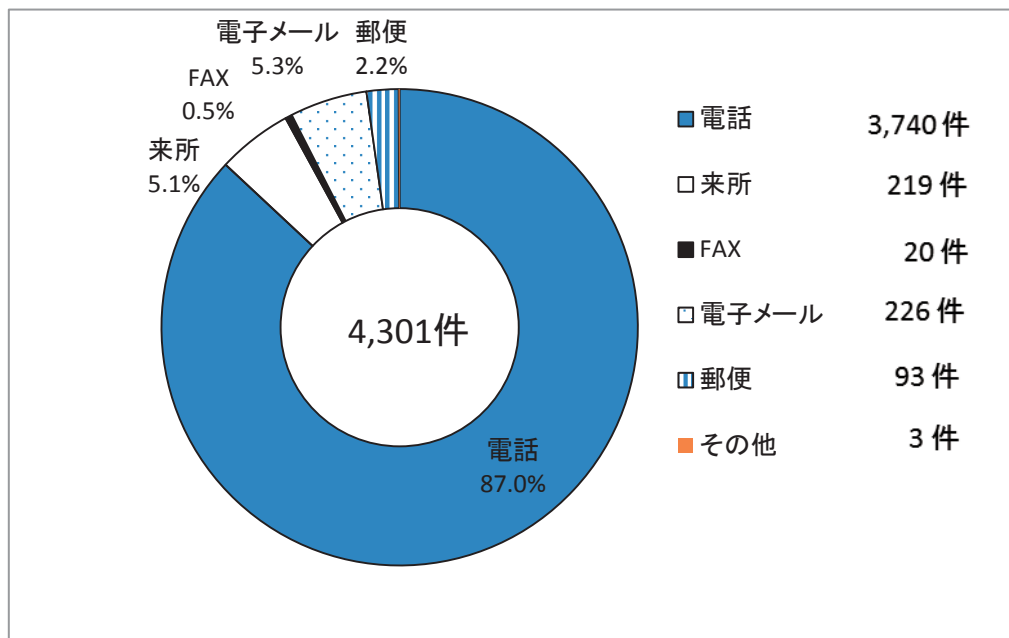
【図表8】 その他:サービス分野(施設・事業)別受付件数



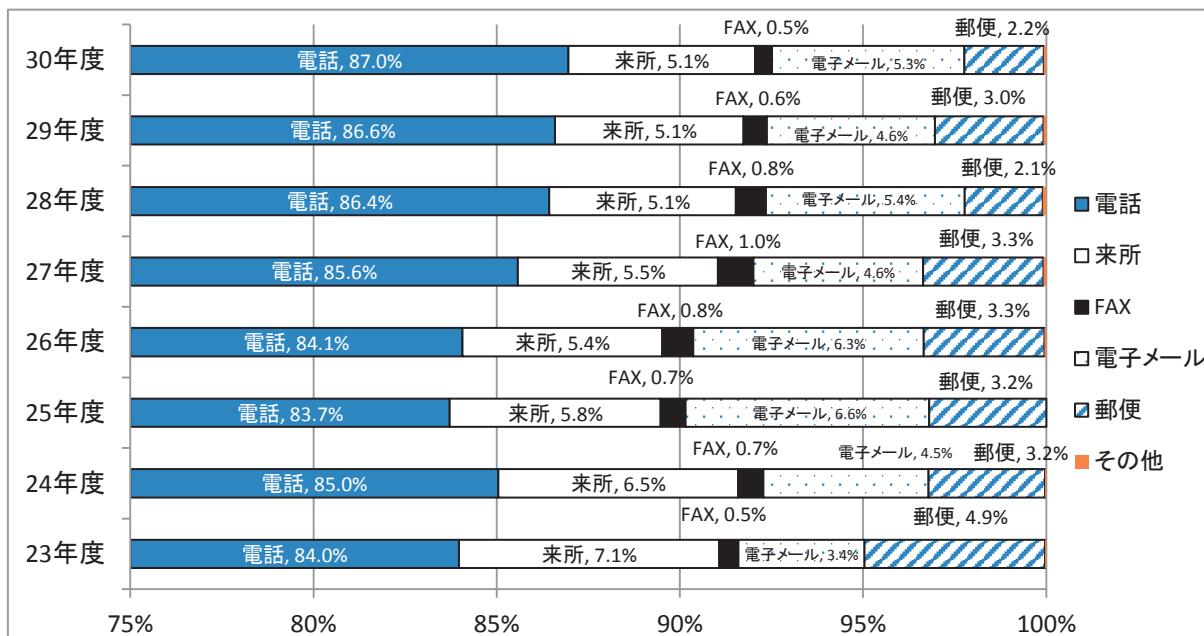
### 3 苦情の受付方法

- 受付方法（4,301件）については、「電話」が3,740件（87.0%）と最も多く、「電子メール」226件（5.3%）、「来所」219件（5.1%）、「郵便」93件（2.2%）、「FAX」20件（0.5%）と続いている。→【図表9】

【図表9】 苦情の受付方法

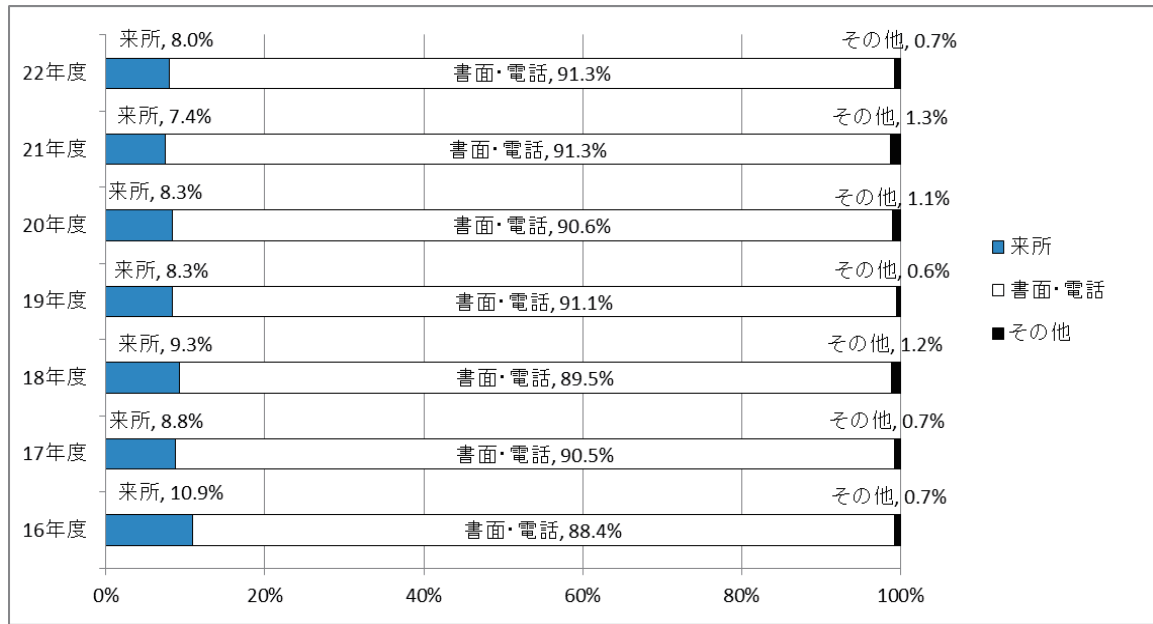


【図表10】 受付方法別件数の年次推移



※平成23年度から選択肢を変更したため、平成23～30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

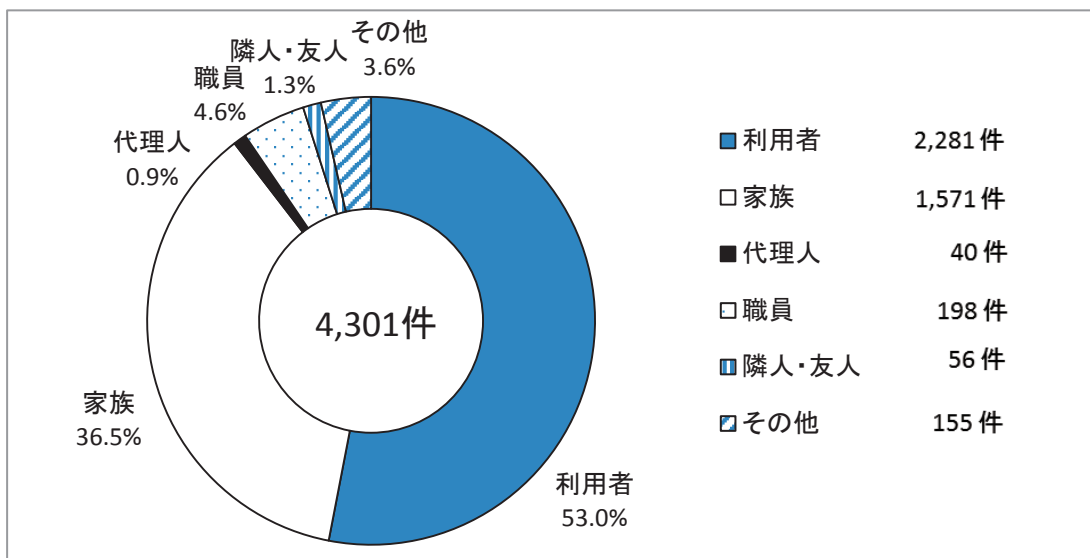


※平成12～15年度は受付方法について確認していない。また平成23年度から選択肢を変更したため、平成16～22年度までのものを参考として掲載している。

## 4 苦情申出人の属性

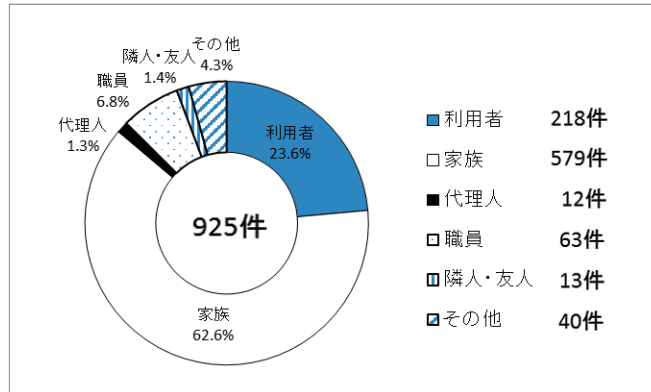
- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,281件（53.0%）、「家族」1,571件（36.5%）で全体の9割近くを占めている。また、「職員」198件（4.6%）、「隣人・友人」が56件（1.3%）、「代理人」40件（0.9%）、「その他」が155件（3.6%）となっている。→【図表11】

【図表11-①】苦情申出人の属性

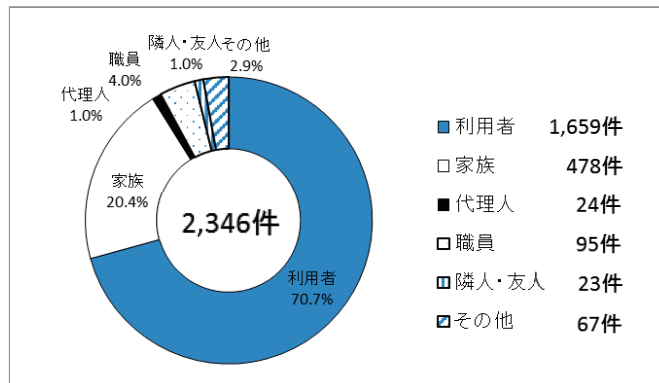


- 「利用者」からの申出が年々増加しており、平成23年度に「家族」を上まわり、28年度から半数を超えている。→【図表12】

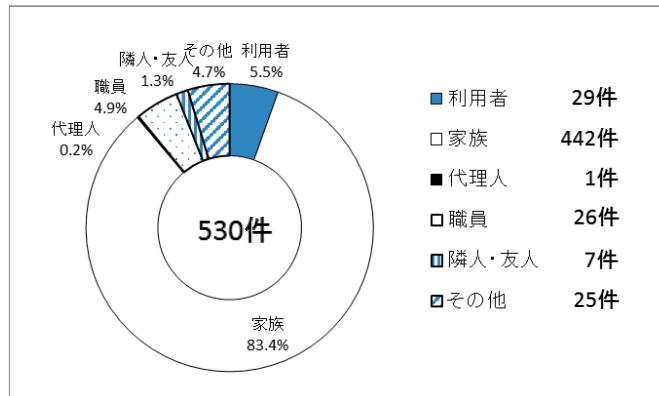
【図表 11-②】分野別・苦情申出人の属性（高齢者分野）



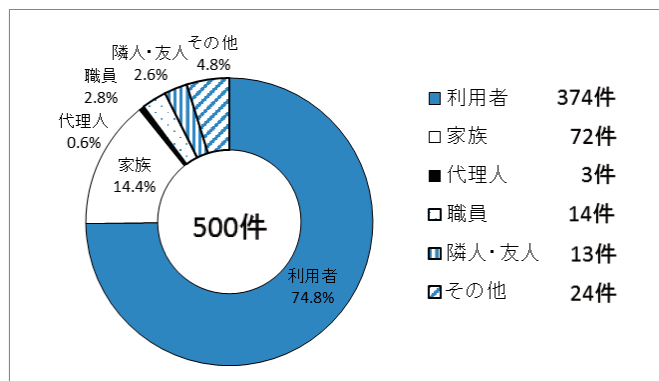
【図表 11-③】分野別・苦情申出人の属性（障害者分野）



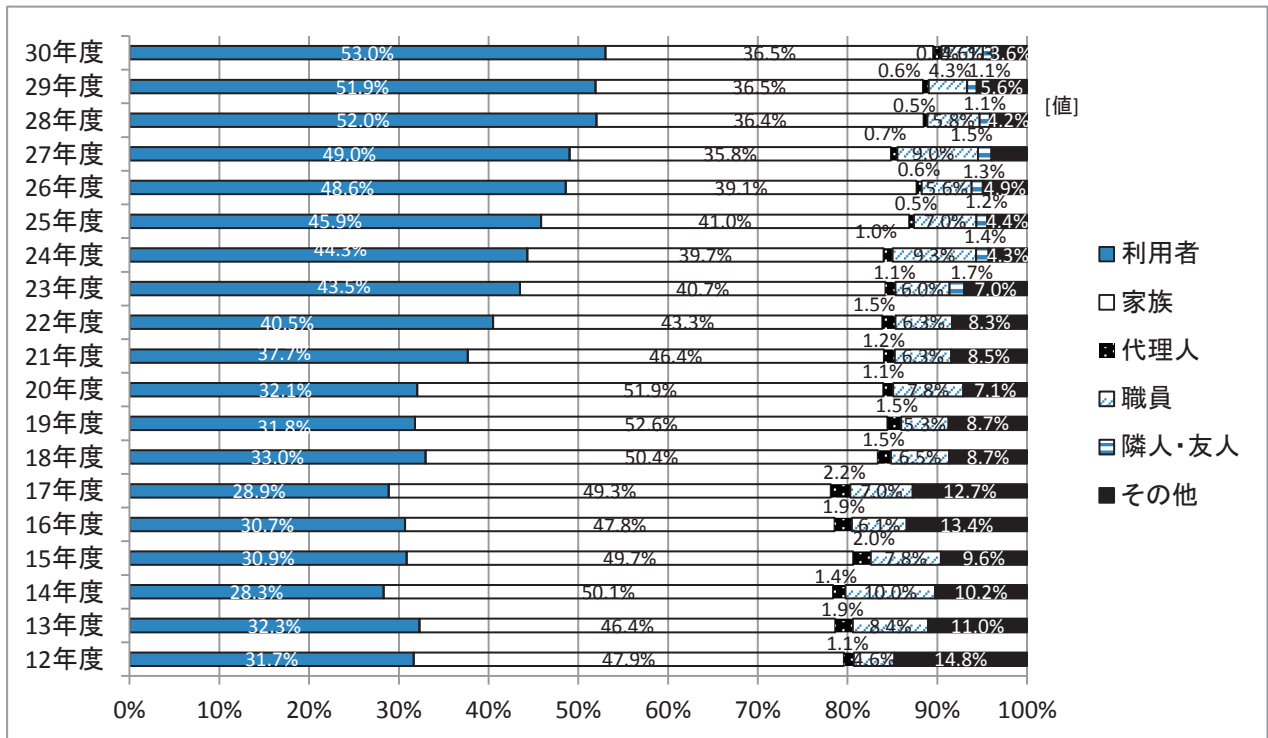
【図表 11-④】分野別・苦情申出人の属性（児童分野）



【図表 11-⑤】分野別・苦情申出人の属性（その他）



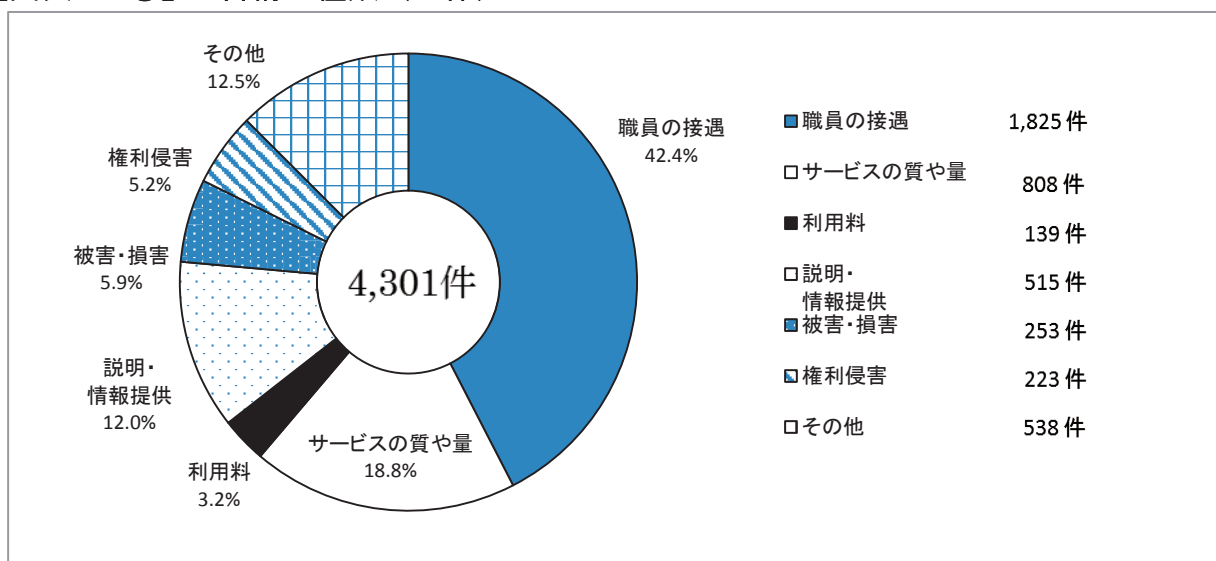
【図表12】 苦情申出人の属性年次推移



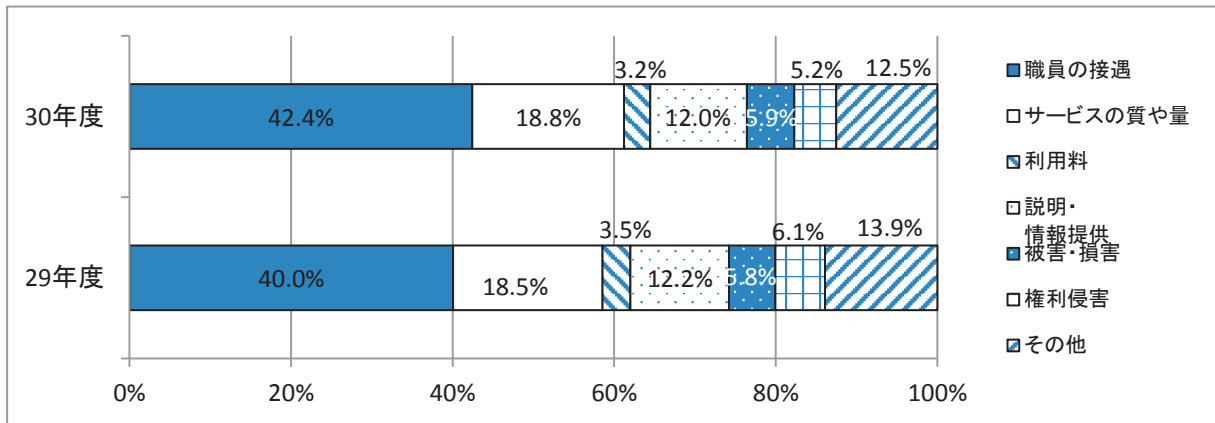
## II 苦情の種類

- 苦情の種類は、「職員の接遇」1,825件（42.4%）で最も多く、「サービスの質や量」808件（18.8%）、「説明・情報提供」515件（12.0%）、「被害・損害」253件（5.9%）、「権利侵害」223件（5.2%）、「利用料」139件（3.2%）であった。→【図表13-①】
- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

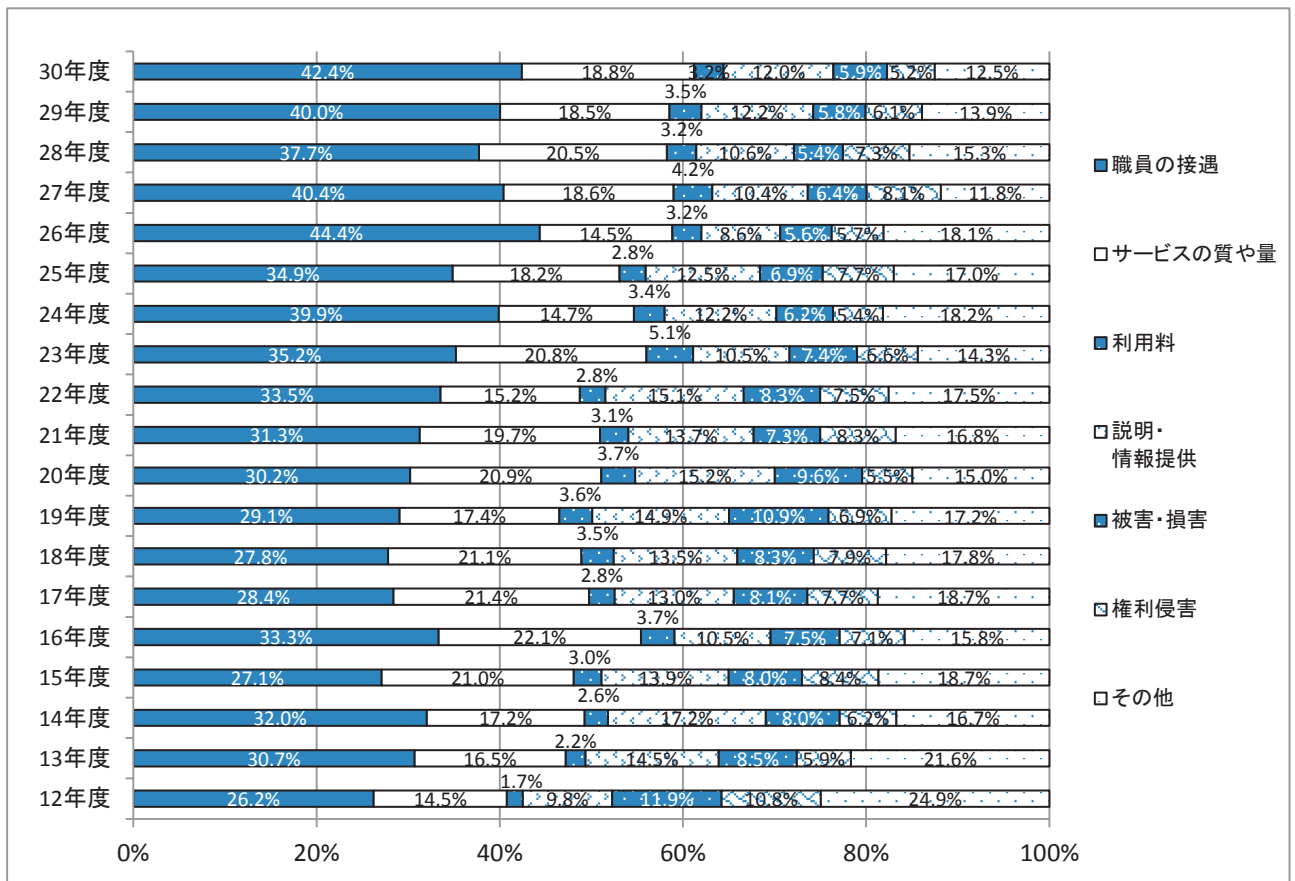
【図表13-①】 苦情の種類（全体）



【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（H29→30年度）



【図表14】 苦情の種類年次推移



### Ⅲ 苦情解決の状況

#### 1 対応方法

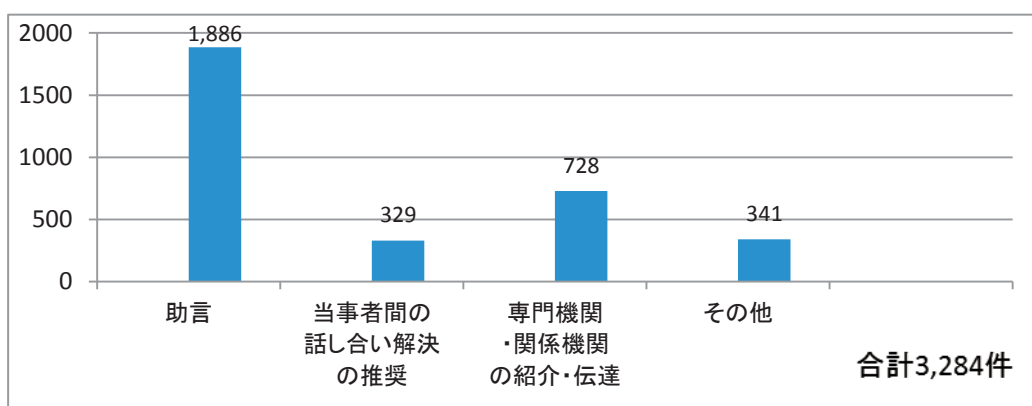
##### ① 「初回相談」

- 「初回相談」のみで対応が終結した苦情（3,284件）における対応方法については、「助言」1,886件(57.4%)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728件(22.2%)と続く。

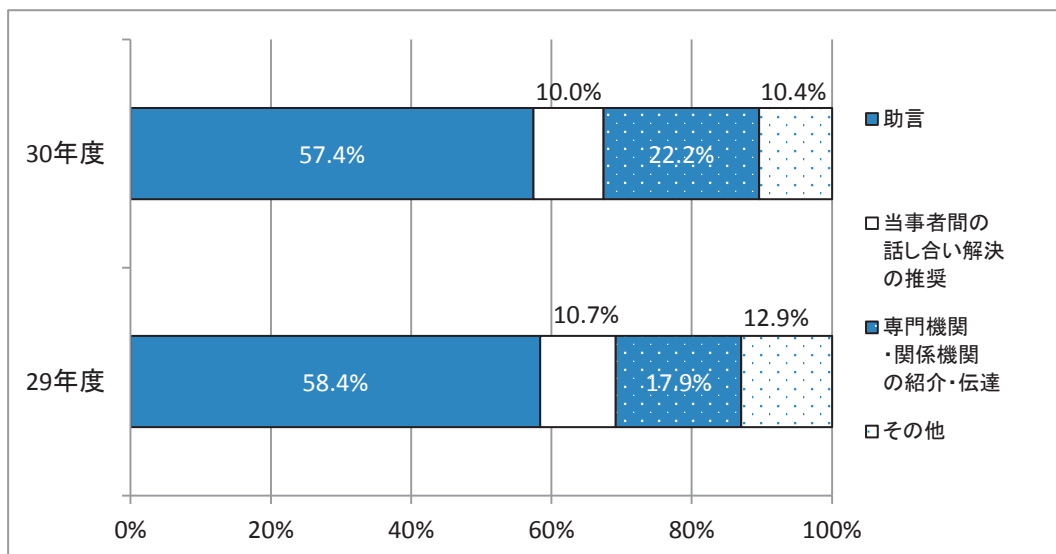
→【図表15-①、②】

- 「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・事業所等への伝達・情報提供」をしたケースが多く含まれている。また行政などの関係機関への対応依頼をしたケースや、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（H29→30年度）





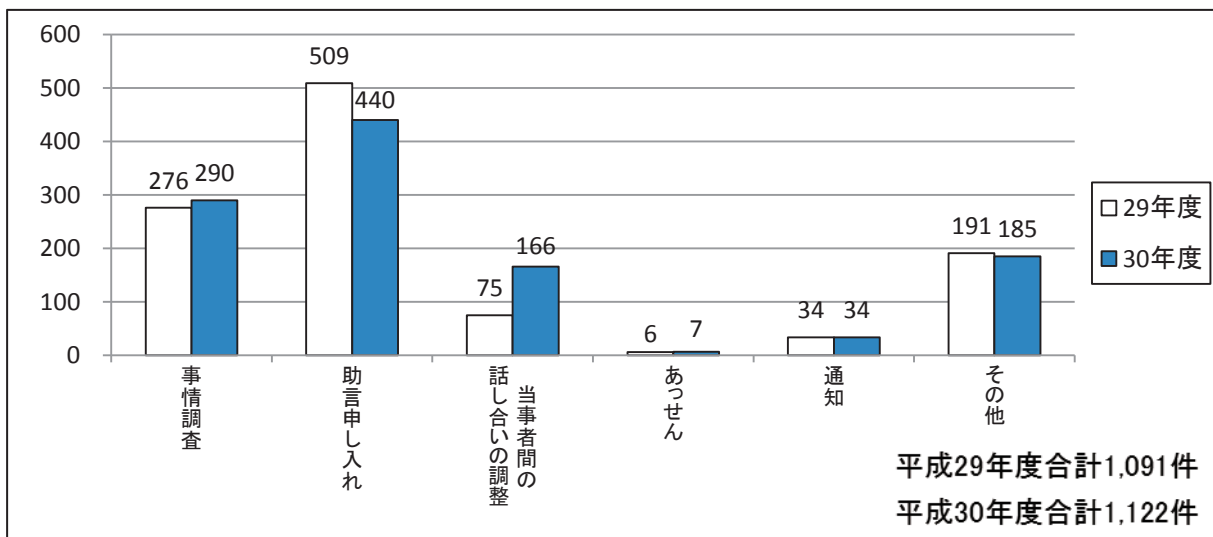
## ② 「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（1,017件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,122件）における対応方法については、「助言・申し入れ」440件（43.3%）、「事情調査」290件（28.5%）となっている。次に、「当事者間の話し合いの調整」が166件（16.3%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは7件（0.7%）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34件（3.3%）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

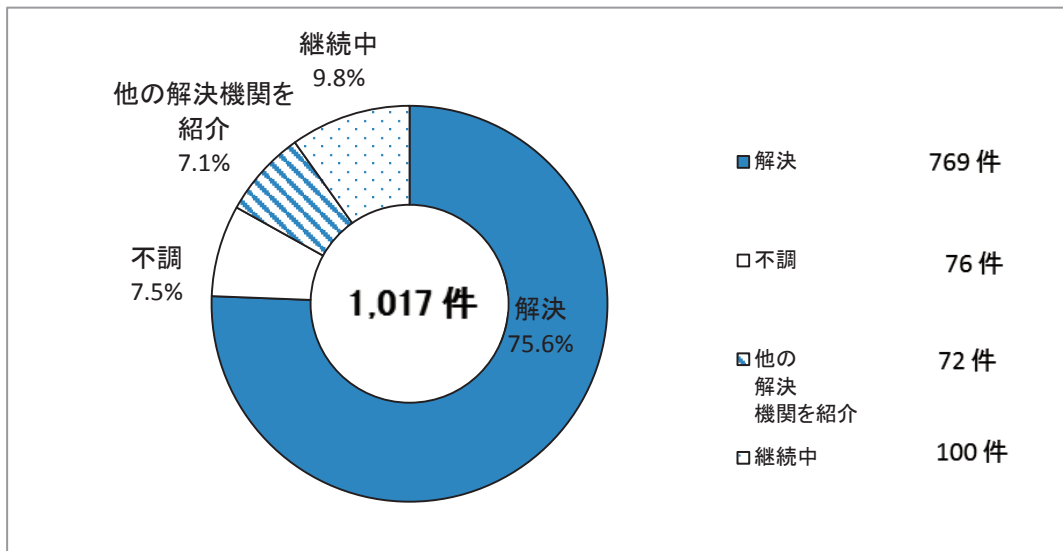
## 2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「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「5回（中央値：5回）」であり、最大で「99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「38日（中央値：25日）」、最大で「363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（1,017件）については、769件（75.6%）が解決に至っている。継続対応のうち76件（7.5%、全体：4,301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】

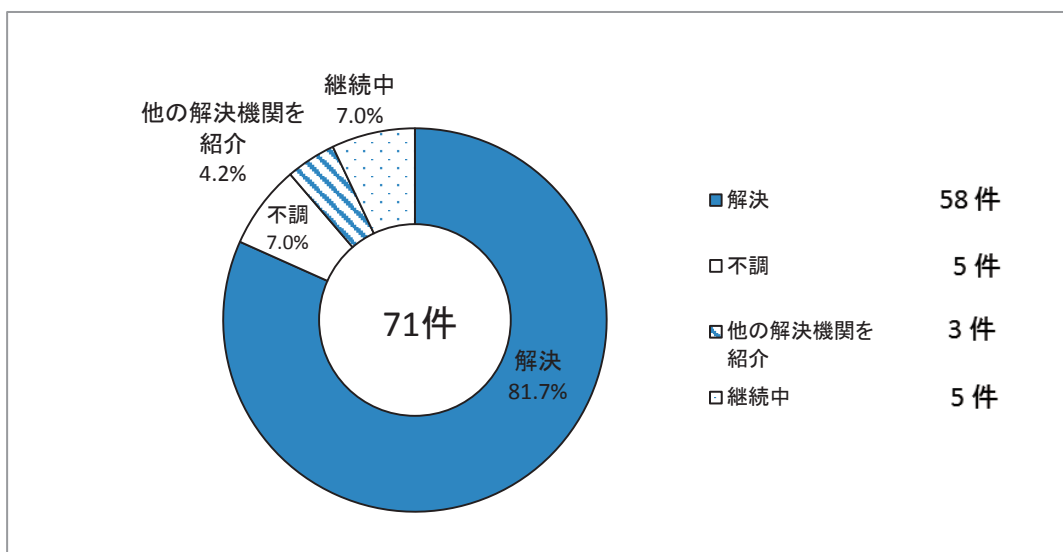
【図表17】 苦情解決の状況（継続対応）



### IV 平成29年度継続中案件の終結状況

- 平成29年度の苦情解決の状況のうち、平成29年度内に解決できず継続となった71件のうち、58件（81.7%）が「解決」、3件（4.2%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は5件（7.0%）、平成30年度に終結せず平成31年度に持ち越した案件が5件（7.0%）ある。→【図表18】

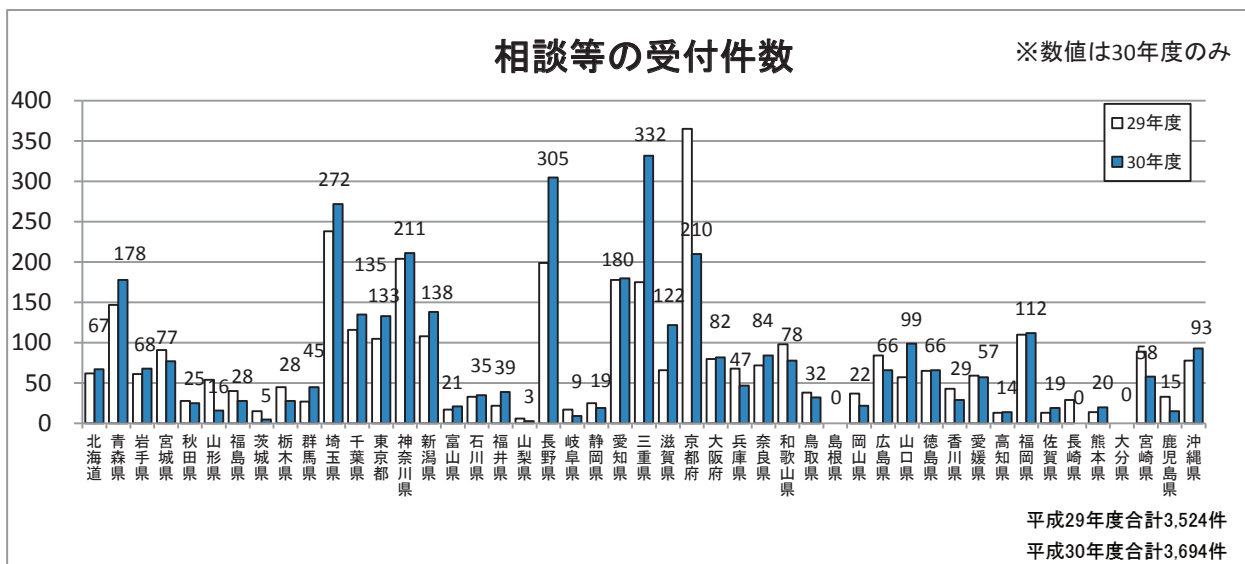
【図表18】 継続中案件の終結状況



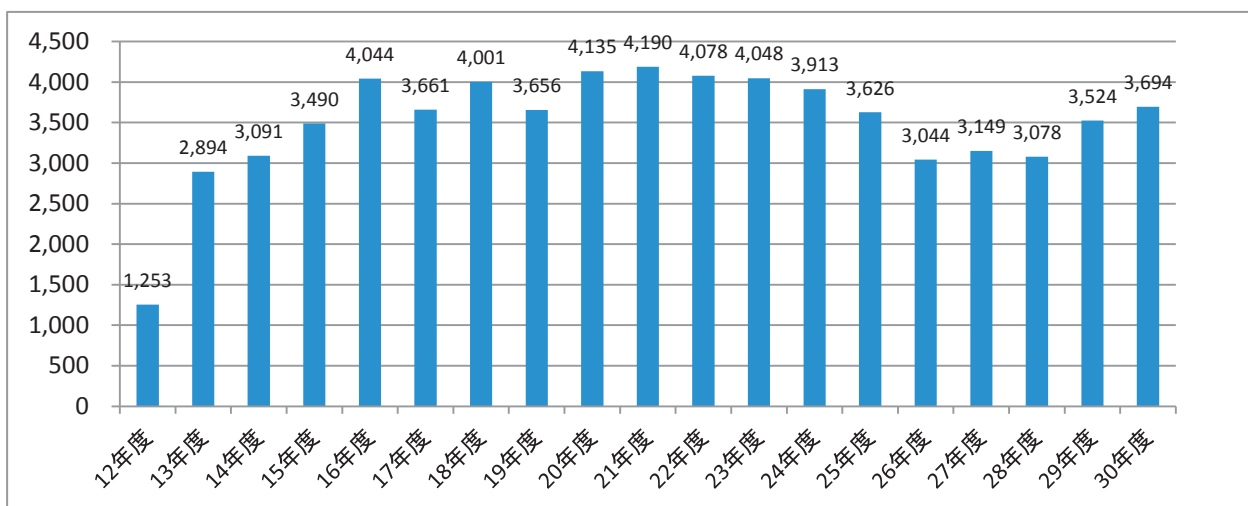
## V 相談の受付状況

- 平成30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、3,694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組にとって参考となる点が多い。

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

#### 1 苦情の傾向

##### (1)苦情受付件数

○苦情件数は平成 27 年度に 4,000 件を超え、近年は 4000 件以上の件数を保ちながら、横ばいに推移している。

##### (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」

H28: 325 件(高齢 36.1%、全体 7.8%) ⇒ H29: 346 件(高齢 39.2%、全体 8.4%)  
⇒ H30: 339 件(高齢 36.6%、全体 7.9%)

<障害者分野>

○「障害者分野」の申出が増加し、全体の半数以上(54.5%)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 44.1%、全体の 24.0%を占めている。

➤ 「就労継続支援（A型）」

H28: 305 件(障害 13.5%、全体 7.4%) ⇒ H29: 362 件(障害 16.2%、全体 8.8%)  
⇒ H30: 378 件(障害 16.1%、全体 8.8%)

➤ 「就労継続支援（B型）」

H28: 304 件(障害 13.5%、全体 7.3%) ⇒ H29: 360 件(障害 16.2%、全体 8.7%)  
⇒ H30: 456 件(障害 19.4%、全体 10.6%)

➤ 「就労移行支援」

H28: 187 件(障害 8.3%、全体 4.5%) ⇒ H29: 157 件(障害 7.0%、全体 3.8%)  
⇒ H30: 200 件(障害 8.5%、全体 4.7%)

#### <児童分野>

○平成 30 年度においては、「放課後等デイサービス」に関する申出が増加し、次いで「保育所」に関する申出が多くなっている。

➤ 「放課後等デイサービス」

H29 : 144 件(児童 30.9%・全体 3.5%) ⇒ H30 : 194 件(児童 36.6%・全体 4.5%)

➤ 「保育所」

H29 : 173 件(児童 37.1%・全体 4.2%) ⇒ H30 : 171 件(児童 32.3%・全体 4.0%)

#### <その他のサービス分野>

○「その他のサービス分野」では、「社会福祉協議会」に関する申出が継続して多い。

➤ H28 : 262 件(その他 49.6%、全体 6.3%) ⇒ H29 : 264 件(その他 49.0%、全体 6.4%)  
⇒ H30 : 244 件(その他 48.8%、全体 5.7%)

#### <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」の割合が継続して多く、約半数を占めている。

➤ H28 : 2,156 件(52.0%) ⇒ H29 : 2,138 件(51.9%) ⇒ H30 : 2,281 件(53.0%)

### (4)苦情の種類

○苦情の種類における「職員の接遇」に関する申出の件数は継続して多い。

➤ 「職員の接遇」 H29 : 1,648 件(40.0%) ⇒ H30 : 1,825 件(42.4%)

○「職員の接遇」の詳細をみると「関わり方、対応」の件数が増加している。

➤ 「関わり方、対応」 H29 : 1,434 件(31.9%) ⇒ H30 : 1,536 件(33.5%)

## (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	H28	H29	H30
7 件	4 件	8 件	3 件	6 件	7 件

○「継続対応」が必要なケースの「対応のべ回数」は平均 5 回であるが、最大で 99 回の長期的対応が必要なケースもある。

## 2 施設・事業所における福祉サービスの質の向上、改善に向けた取組

○「事情調査」

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

○「巡回訪問」

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

【取組事例】

- ・新設の施設・事業所への訪問の実施
- ・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組の促進に有効

【取組事例】

- ・施設・事業所の研修支援、講師派遣
- ・新設の施設・事業所を対象とした研修会の実施
- ・障害者虐待防止・権利擁護に関する研修会の実施
- ・精神障害についての理解を深めるセミナーの実施
- ・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30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30年度)

(件)

都道府県	30年度			29年度	28年度	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	73	51	124	160	163	149	139	146	117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	1,903
青森県	4	23	27	36	36	53	56	46	50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	631
岩手県	9	42	51	60	62	30	26	33	20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	548
宮城県	2	31	33	40	50	38	46	50	42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	773
秋田県	12	21	33	27	27	41	29	32	27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	649
山形県	19	12	31	50	31	28	27	52	18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	511
福島県	36	12	48	38	35	35	41	33	35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	636
茨城県	48	30	78	68	66	64	53	64	58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	844
栃木県	59	5	64	50	46	48	32	45	34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	770
群馬県	50	12	62	49	26	35	34	36	26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	717
埼玉県	20	36	56	53	68	65	83	57	60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,368
千葉県	92	141	233	250	271	290	252	260	244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	3,042
東京都	743	10	753	654	789	819	889	760	766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	8,890
神奈川県	57	73	130	120	122	131	154	107	95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	1,858
新潟県	45	1	46	39	48	65	69	72	70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	840
富山県	25	0	25	18	22	24	33	21	18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	323
石川県	22	0	22	19	22	25	25	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	337
福井県	28	1	29	32	24	28	27	33	45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	523
山梨県	14	0	14	13	8	10	9	6	9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	175
長野県	19	37	56	62	54	56	44	69	63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	938
岐阜県	108	0	108	71	43	55	39	55	44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	739
静岡県	72	0	72	71	31	73	53	28	34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	818
愛知県	176	0	176	187	158	176	161	155	122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	2,083
三重県	93	21	114	118	123	132	110	84	70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	1,124
滋賀県	11	10	21	37	24	37	39	23	14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	628
京都府	91	70	161	97	109	196	148	99	113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	1,734
大阪府	382	68	450	416	456	334	280	264	275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	4,748
兵庫県	140	85	225	183	184	139	84	154	137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	1,898
奈良県	24	5	29	34	34	57	39	48	50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	553
和歌山県	27	1	28	26	30	33	28	35	25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	599
鳥取県	25	20	45	46	28	30	34	110	48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	578
島根県	19	0	19	17	27	18	21	24	21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	450
岡山県	19	5	24	41	34	44	25	25	13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	531
広島県	36	6	42	99	80	75	73	49	46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	839
山口県	81	14	95	91	59	60	50	59	37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	890
徳島県	22	0	22	21	55	28	33	33	19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	479
香川県	12	20	32	38	32	37	27	12	13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	499
愛媛県	19	7	26	13	16	27	18	24	18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	553
高知県	8	0	8	23	23	21	25	38	13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	373
福岡県	287	32	319	273	249	239	220	260	166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	2,867
佐賀県	24	21	45	43	43	39	25	11	6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	385
長崎県	16	8	24	30	44	32	34	33	45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	740
熊本県	70	1	71	69	69	59	76	45	30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	875
大分県	36	0	36	45	38	16	42	40	36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	532
宮崎県	17	5	22	24	12	28	19	37	27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	351
鹿児島県	23	50	73	78	91	50	47	35	46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	771
沖縄県	69	30	99	88	81	71	73	60	53	62	58	30	41	42	60	60	46	44	36	29	2	1,035
合計	3,284	1,017	4,301	4,117	4,143	4,140	3,891	3,790	3,330	2,845	2,653	2,446	2,554	2,518	2,515	2,571	2,364	2,332	1,642	1,335	461	53,948

※累計は12～30年度

1 苦情の受付状況  
(2) サービス分野別受付件数

都道府県	30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	21	12	33	37	30	67	9	6	15	6	3	9	124	
青森県	2	9	11	2	10	12	0	4	4	0	0	0	27	
岩手県	2	6	8	6	29	35	1	4	5	0	3	3	51	
宮城県	0	5	5	2	18	20	0	2	2	0	6	6	33	
秋田県	8	10	18	3	7	10	1	4	5	0	0	0	33	
山形県	7	4	11	10	6	16	1	1	2	1	1	2	31	
福島県	16	9	25	12	1	13	5	2	7	3	0	3	48	
茨城県	18	7	25	26	17	43	3	6	9	1	0	1	78	
栃木県	10	2	12	31	2	33	10	1	11	8	0	8	64	
群馬県	11	4	15	33	6	39	6	2	8	0	0	0	62	
埼玉県	4	2	6	9	20	29	6	9	15	1	5	6	56	
千葉県	32	31	63	46	72	118	12	24	36	2	14	16	233	
東京都	89	0	89	409	10	419	82	0	82	163	0	163	753	
神奈川県	10	10	20	35	48	83	11	12	23	1	3	4	130	
新潟県	14	1	15	17	0	17	8	0	8	6	0	6	46	
富山県	11	0	11	13	0	13	0	0	0	1	0	1	25	
石川県	8	0	8	10	0	10	2	0	2	2	0	2	22	
福井県	9	0	9	16	1	17	1	0	1	2	0	2	29	
山梨県	4	0	4	7	0	7	1	0	1	2	0	2	14	
長野県	6	10	16	6	20	26	2	3	5	5	4	9	56	
岐阜県	16	0	16	68	0	68	17	0	17	7	0	7	108	
静岡県	14	0	14	37	0	37	9	0	9	12	0	12	72	
愛知県	10	0	10	107	0	107	27	0	27	32	0	32	176	
三重県	14	1	15	62	17	79	7	2	9	10	1	11	114	
滋賀県	2	2	4	1	3	4	5	3	8	3	2	5	21	
京都府	25	26	51	43	36	79	15	3	18	8	5	13	161	
大阪府	56	9	65	240	43	283	37	9	46	49	7	56	450	
兵庫県	34	17	51	68	50	118	26	15	41	12	3	15	225	
奈良県	6	2	8	14	3	17	3	0	3	1	0	1	29	
和歌山県	5	0	5	19	1	20	2	0	2	1	0	1	28	
鳥取県	8	7	15	15	12	27	2	1	3	0	0	0	45	
島根県	3	0	3	11	0	11	2	0	2	3	0	3	19	
岡山県	7	0	7	10	2	12	1	2	3	1	1	2	24	
広島県	5	2	7	24	4	28	7	0	7	0	0	0	42	
山口県	27	2	29	20	7	27	5	1	6	29	4	33	95	
徳島県	8	0	8	9	0	9	3	0	3	2	0	2	22	
香川県	5	8	13	3	5	8	4	4	8	0	3	3	32	
愛媛県	7	3	10	10	3	13	0	0	0	2	1	3	26	
高知県	4	0	4	3	0	3	0	0	0	1	0	1	8	
福岡県	78	10	88	147	16	163	35	5	40	27	1	28	319	
佐賀県	11	8	19	12	10	22	0	1	1	1	2	3	45	
長崎県	4	4	8	3	2	5	0	0	0	9	2	11	24	
熊本県	13	1	14	40	0	40	13	0	13	4	0	4	71	
大分県	13	0	13	19	0	19	2	0	2	2	0	2	36	
宮崎県	6	2	8	9	3	12	2	0	2	0	0	0	22	
鹿児島県	9	8	17	9	36	45	4	6	10	1	0	1	73	
沖縄県	12	7	19	45	18	63	7	2	9	5	3	8	99	
合計	684	241	925	1,778	568	2,346	396	134	530	426	74	500	4,301	
割合	15.9%	5.6%	21.5%	41.3%	13.2%	54.5%	9.2%	3.1%	12.3%	9.9%	1.7%	11.6%	100.0%	

都道府県	29年度					28年度					27年度					26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	高齢者	障害者	児童	その他	合計
北海道	48	87	11	14	160	48	90	17	8	163	39	87	18	5	149	48	74	15	2	139
青森県	13	15	6	2	36	19	12	3	2	36	10	28	14	1	53	16	24	16	0	56
岩手県	7	46	4	3	60	15	43	4	0	62	9	20	1	0	30	10	13	3	0	26
宮城県	5	31	2	2	40	6	33	3	8	50	3	22	3	10	38	11	23	4	8	46
秋田県	16	5	5	1	27	15	11	1	0	27	20	16	5	0	41	16	13	0	0	29
山形県	15	23	5	7	50	16	12	1	2	31	15	12	1	0	28	17	8	1	1	27
福島県	14	19	2	3	38	13	13	5	4	35	28	6	1	0	35	27	7	7	0	41
茨城県	18	43	7	0	68	18	41	7	0	66	19	34	10	1	64	18	26	6	3	53
栃木県	11	25	8	6	50	15	20	7	4	46	14	25	5	4	48	15	8	2	7	32
群馬県	10	33	5	1	49	10	13	2	1	26	13	11	7	4	35	13	8	5	8	34
埼玉県	3	38	7	5	53	9	40	16	3	68	10	33	20	2	65	26	38	13	6	83
千葉県	68	122	27	33	250	91	113	36	31	271	102	122	37	29	290	91	106	32	23	252
東京都	57	357	79	161	654	53	430	111	195	789	75	482	88	174	819	68	587	113	121	889
神奈川県	18	76	20	6	120	18	74	22	8	122	18	87	20	6	131	38	90	15	11	154
新潟県	7	21	9	2	39	20	21	6	1	48	21	34	5	5	65	24	25	5	15	69
富山県	5	12	1	0	18	13	9	0	0	22	12	10	0	2	24	16	12	2	3	33
石川県	3	14	1	1	19	5	12	4	1	22	5	15	4	1	25	6	15	3	1	25
福井県	8	17	0	7	32	12	9	2	1	24	11	10	5	2	28	11	14	2	0	27
山梨県	3	5	5	0	13	5	3	0	0	8	5	5	0	0	10	7	1	1	0	9
長野県	13	27	2	20	62	13	25	3	13	54	11	38	3	4	56	13	23	2	6	44
岐阜県	15	35	11	10	71	5	37	1	0	43	12	37	6	0	55	8	23	6	2	39
静岡県	11	43	7	10	71	5	16	8	2	31	24	31	10	8	73	18	18	7	10	53
愛知県	29	110	22	26	187	23	98	18	19	158	30	98	26	22	176	40	82	13	26	161
三重県	23	66	9	20	118	22	76	6	19	123	34	85	3	10	132	30	52	9	19	110
滋賀県	9	14	12	2	37	8	12	2	2	24	10	17	5	5	37	6	21	4	8	39
京都府	27	38	14	18	97	15	70	9	15	109	33	132	8	23	196	29	93	19	7	148
大阪府	67	274	38	37	416	61	337	26	32	456	62	212	28	32	334	51	161	25	43	280
兵庫県	54	98	23	8	183	40	102	21	21	184	24	81	19	15	139	22	46	9	7	84
奈良県	9	20	4	1	34	16	16	2	0	34	19	28	7	3	57	20	19	0	0	39
和歌山県	8	15	3	0	26	8	19	3	0	30	13	17	3	0	33	5	15	8	0	28
鳥取県	17	27	1	1	46	10	14	3	1	28	19	9	2	0	30	13	19	2	0	34
島根県	6	4	3	4	17	7	10	6	4	27	8	6	1	3	18	9	7	3	2	21
岡山県	8	24	8	1	41	7	22	0	5	34	3	37	1	3	44	0	21	1	3	25
広島県	19	51	21	8	99	12	46	12	10	80	12	44	7	12	75	14	48	7	4	73
山口県	19	24	5	43	91	10	14	3	32	59	17	29	3	11	60	16	14	3	17	50
徳島県	6	9	4	2	21	19	11	4	21	55	16	9	0	3	28	6	22	3	2	33
香川県	19	11	6	2	38	13	13	6	0	32	17	14	4	2	37	16	10	1	0	27
愛媛県	7	5	0	1	13	12	3	1	0	16	11	14	2	0	27	6	12	0	0	18
高知県	9	10	0	4	23	11	11	1	0	23	7	10	1	3	21	11	11	0	3	25
福岡県	82	141	30	20	273	70	131	28	20	249	75	109	25	30	239	70	111	20	19	220
佐賀県	18	17	4	4	43	14	18	6	5	43	22	15	1	1	39	15	6	2	2	25
長崎県	13	8	4	5	30	19	13	3	9	44	13	9	6	4	32	14	13	4	3	34
熊本県	17	39	6	7	69	15	39	10	5	69	15	33	3	8	59	26	37	8	5	76
大分県	14	25	1	5	45	16	17	3	2	38	9	7	0	0	16	12	16	3	11	42
宮崎県	6	12	4	2	24	0	10	2	0	12	5	12	5	6	28	4	9	4	2	19
鹿児島県	16	44	10	8	78	32	36	19	4	91	19	22	7	2	50	13	19	14	1	47
沖縄県	13	49	10	16	88	16	41	6	18	81	14	35	10	12	71	10	47	6	10	73
合計	883	2,229	466	539	4,117	900	2,256	459	528	4,143	983	2,249	440	468	4,140	975	2,067	428	421	3,891
割合	21.4%	54.1%	11.3%	13.1%	100.0%	21.7%	54.5%	11.1%	12.7%	100.0%	23.7%	54.3%	10.6%	11.3%	100.0%	25.1%	53.1%	11.0%	10.8%	100.0%

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

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

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

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

(件)

都道府県	13年度					12年度					累計
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	
北海道	22	19	5	5	51	5	3	0	0	8	1,903
青森県	6	8	5	2	21	0	0	0	0	0	631
岩手県	6	11	0	1	18	1	3	0	0	4	548
宮城県	5	2	0	1	8	3	1	1	1	6	773
秋田県	11	3	0	1	15	2	2	0	0	4	649
山形県	10	2	0	1	13	5	0	0	0	5	511
福島県	3	7	1	0	11	1	0	0	0	1	636
茨城県	12	2	4	0	18	1	2	0	0	3	844
栃木県	13	13	2	4	32	1	2	0	0	3	770
群馬県	7	1	2	0	10	3	0	0	0	3	717
埼玉県	30	25	1	1	57	19	17	1	2	39	1,368
千葉県	31	12	19	3	65	15	8	1	0	24	3,042
東京都	21	31	3	4	59	2	1	2	0	5	8,890
神奈川県	28	37	3	5	73	21	14	1	0	36	1,858
新潟県	6	12	1	4	23	0	0	2	0	2	840
富山県	1	5	0	1	7	0	0	0	0	0	323
石川県	4	3	1	3	11	2	2	0	0	4	337
福井県	5	3	4	5	17	3	1	1	1	6	523
山梨県	8	0	1	0	9	0	0	0	0	0	175
長野県	18	8	8	2	36	11	2	1	4	18	938
岐阜県	9	4	8	0	21	1	0	0	0	1	739
静岡県	4	0	1	1	6	0	0	0	0	0	818
愛知県	34	21	5	7	67	15	5	4	4	28	2,083
三重県	16	11	2	1	30	6	1	1	0	8	1,124
滋賀県	30	23	1	2	56	9	20	1	5	35	628
京都府	17	9	0	1	27	2	0	0	1	3	1,734
大阪府	91	35	11	14	151	16	5	3	1	25	4,748
兵庫県	16	8	5	2	31	10	13	6	6	35	1,898
奈良県	7	3	2	1	13	3	0	1	1	5	553
和歌山県	6	3	1	1	11	5	1	1	0	7	599
鳥取県	1	6	0	5	12	0	0	1	0	1	578
島根県	8	6	2	0	16	3	2	0	0	5	450
岡山県	6	7	5	2	20	9	4	0	0	13	531
広島県	12	23	4	2	41	1	10	0	1	12	839
山口県	19	21	2	19	61	16	6	1	11	34	890
徳島県	14	5	3	7	29	0	0	0	0	0	479
香川県	13	11	0	1	25	12	1	2	3	18	499
愛媛県	10	7	3	0	20	8	4	1	1	14	553
高知県	5	5	0	2	12	1	1	0	6	8	373
福岡県	14	13	8	0	35	7	5	0	0	12	2,867
佐賀県	4	1	1	1	7	0	2	0	0	2	385
長崎県	9	5	0	2	16	4	2	0	0	6	740
熊本県	1	1	2	0	4	3	2	0	0	5	875
大分県	10	7	1	2	20	2	1	0	0	3	532
宮崎県	3	2	5	1	11	1	0	0	0	1	351
鹿児島県	5	5	0	0	10	5	2	0	0	7	771
沖縄県	14	7	5	3	29	1	0	1	0	2	1,035
合計	625	453	137	120	1,335	235	145	33	48	461	53,948
割合	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) 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 (ケアハウス)	訪問介護	通所介護	短期入所 生活介護	福祉用具貸与	小規模 多機能型 居宅介護	認知症 対応型 共同生活介護	その他	
北海道	初回	3	1	0	2	4	0	0	1	1	9	21
	継続	1	0	3	2	0	1	0	1	0	4	12
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	継続	3	0	0	1	0	0	0	0	0	5	9
岩手県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	5
秋田県	初回	2	0	0	1	2	3	0	0	0	0	8
	継続	1	0	0	3	1	3	0	0	1	1	10
山形県	初回	1	0	0	1	1	0	0	0	0	4	7
	継続	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	4
福島県	初回	4	1	0	1	2	0	0	0	2	6	16
	継続	3	1	0	0	0	0	0	0	0	5	9
茨城県	初回	5	0	1	2	2	0	0	0	4	4	18
	継続	3	0	0	0	1	0	0	1	0	2	7
栃木県	初回	4	0	0	0	2	2	0	1	0	1	10
	継続	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
群馬県	初回	0	0	3	4	3	0	0	0	1	0	11
	継続	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	4
埼玉県	初回	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	4
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
千葉県	初回	8	0	2	2	2	3	0	0	2	13	32
	継続	5	0	2	4	3	1	0	1	0	15	31
東京都	初回	22	4	1	12	7	0	0	1	10	32	89
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	6	0	1	0	1	0	0	0	1	1	10
	継続	1	0	4	0	4	0	0	0	0	1	10
新潟県	初回	3	0	0	1	2	3	0	0	0	5	14
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
富山県	初回	0	0	4	0	2	1	0	2	2	0	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	1	0	2	1	0	0	0	2	1	1	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	2	0	0	1	1	2	0	0	0	3	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	1	1	0	1	0	0	0	0	2	6
	継続	4	0	1	1	1	0	0	0	0	3	10
岐阜県	初回	0	0	2	2	1	1	0	1	0	9	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	4	0	2	1	0	2	0	0	1	4	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	1	0	2	1	0	0	0	0	1	5	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	2	0	0	0	3	3	0	1	2	3	14
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
滋賀県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
京都府	初回	2	1	0	4	4	1	0	1	0	12	25
	継続	14	0	0	0	5	0	0	0	0	7	26
大阪府	初回	5	2	3	10	3	4	0	1	5	23	56
	継続	0	0	2	2	1	0	0	0	0	4	9
兵庫県	初回	4	0	2	6	5	0	0	2	1	14	34
	継続	4	0	0	3	0	0	0	2	0	8	17
奈良県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6
	継続	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
和歌山県	初回	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	7
島根県	初回	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	3	0	0	0	1	1	0	1	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	5
	継続	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
山口県	初回	2	3	0	0	11	0	0	1	1	9	27
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
徳島県	初回	0	0	3	0	0	0	0	1	0	4	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	1	2	0	1	0	0	4	8
愛媛県	初回	1	0	0	0	0	0	0	1	1	4	7
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
高知県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	12	1	11	4	3	0	0	2	4	41	78
	継続	2	0	1	0	2	1	0	0	3	1	10
佐賀県	初回	0	1	1	0	1	0	2	2	2	2	11
	継続	3	2	1	0	0	0	0	0	2	0	8
長崎県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4
	継続	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	4
熊本県	初回	3	0	0	1	3	0	0	0	1	5	13
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
大分県	初回	4	0	0	3	2	0	0	0	0	4	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	1	0	0	1	1	0	0	0	2	1	6
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
鹿児島県	初回	0	0	1	0	0	1	0	0	2	5	9
	継続	0	0	2	0	0	0	0	1	1	4	8
沖縄県	初回	4	0	1	0	1	0	0	0	0	6	12
	継続	1	0	0	0	0	1	0	1	0	4	7
合計		179	24	64	84	103	40	3	31	58	339	925
割合(分野別)		19.4%	2.6%	6.9%	9.1%	11.1%	4.3%	0.3%	3.4%	6.3%	36.6%	100.0%
割合(総件数)		4.2%	0.6%	1.5%	2.0%	2.4%	0.9%	0.1%	0.7%	1.3%	7.9%	21.5%



都道府県	内訳	児 童										
		保育所	幼保連携型 認定こども園	乳児院	母子生活支援 施設	児童養護施設	児童心理治療 施設	児童自立支援 施設	児童館	自立援助 ホーム	ファミリー ホーム	児童発達支援 センター
北海道	初回	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩手県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
秋田県	初回	0	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
埼玉県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
千葉県	初回	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
東京都	初回	33	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
新潟県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	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	1	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	初回	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	3	1	0	1	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	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	0	0	0	0	0	0	0
滋賀県	初回	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	8	5	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	継続	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
島根県	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
岡山県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	18	0	1	3	2	0	0	0	0	0	2
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	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
熊本県	初回	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	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
合計		171	28	1	16	16	0	3	1	0	0	20
割合(分野別)		32.3%	5.3%	0.2%	3.0%	3.0%	0.0%	0.6%	0.2%	0.0%	0.0%	3.8%
割合(総件数)		4.0%	0.7%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%

都道府県	内訳	児 童								
		医療型児童発達支援センター	児童発達支援事業	放課後等デイサービス	障害児多機能型	障害児入所施設	医療型障害児入所施設	その他障害児支援	その他	計
北海道	初回	0	3	2	0	0	0	0	1	9
	継続	0	1	1	0	0	0	0	0	6
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	4
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	4
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
秋田県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	4
山形県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
福島県	初回	0	1	2	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
茨城県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	3	0	0	0	0	0	6
栃木県	初回	0	0	4	0	0	1	0	0	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	1
群馬県	初回	0	1	2	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
埼玉県	初回	0	1	3	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	9
千葉県	初回	0	0	7	0	0	0	1	0	12
	継続	0	3	10	0	2	0	0	2	24
東京都	初回	0	7	31	0	0	0	0	5	82
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	0	1	2	0	1	0	0	1	11
	継続	0	0	2	0	0	0	0	3	12
新潟県	初回	0	0	3	0	0	0	0	1	8
	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	0	0	1	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	3
岐阜県	初回	0	3	6	0	0	0	2	0	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	0	0	3	0	0	1	0	0	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	0	1	19	0	0	0	0	3	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	1	0	5	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	2
滋賀県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	3
京都府	初回	0	1	5	0	0	0	0	3	15
	継続	0	0	3	0	0	0	0	0	3
大阪府	初回	0	0	17	0	0	0	0	3	37
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	9
兵庫県	初回	1	2	13	0	0	0	0	2	26
	継続	0	2	5	0	2	0	0	1	15
奈良県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
広島県	初回	0	0	2	0	0	0	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	1	0	0	0	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	1	7	0	0	0	0	1	35
	継続	0	1	1	0	0	0	0	0	5
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	0	0	4	0	0	0	0	2	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
沖縄県	初回	0	1	6	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
合計		2	33	194	0	5	2	4	34	530
割合(分野別)		0.4%	6.2%	36.6%	0.0%	0.9%	0.4%	0.8%	6.4%	100.0%
割合(総件数)		0.0%	0.8%	4.5%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.8%	12.3%

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	1	0	0	0	1	4	6	73
	継続	0	0	0	0	0	2	1	3	51
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	23
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	42
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	1	0	0	0	5	0	6	31
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	21
山形県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	19
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	12
福島県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	36
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	12
茨城県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	48
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	30
栃木県	初回	0	0	0	0	0	6	2	8	59
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	50
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	12
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	20
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	36
千葉県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	92
	継続	0	0	0	0	0	9	5	14	141
東京都	初回	0	9	1	0	2	49	102	163	743
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	10
神奈川県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	57
	継続	0	0	0	0	0	2	1	3	73
新潟県	初回	0	0	0	0	0	6	0	6	45
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
富山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	2	0	0	0	0	0	2	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
山梨県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	5	0	5	19
	継続	0	1	0	0	0	1	2	4	37
岐阜県	初回	1	0	0	0	1	0	5	7	108
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	0	0	0	0	0	10	2	12	72
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	0	0	0	1	0	22	9	32	176
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	0	0	0	0	7	3	10	93
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	21
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	11
	継続	0	0	0	0	0	1	1	2	10
京都府	初回	0	1	0	0	0	5	2	8	91
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	70
大阪府	初回	0	4	0	0	0	13	32	49	382
	継続	0	1	0	0	0	3	3	7	68
兵庫県	初回	0	2	0	0	0	6	4	12	140
	継続	0	0	0	0	0	1	2	3	85
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	20
島根県	初回	0	1	0	0	0	2	0	3	19
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	19
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	5
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	36
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
山口県	初回	0	0	0	0	0	22	7	29	81
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	14
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	2	2	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	20
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	19
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	7
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	2	0	0	0	10	15	27	287
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	32
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	24
	継続	0	0	0	0	0	0	2	2	21
長崎県	初回	0	0	0	0	0	8	1	9	16
	継続	0	0	0	0	0	0	2	2	8
熊本県	初回	0	2	0	0	0	1	1	4	70
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
大分県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	36
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	50
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	1	4	5	69
	継続	0	0	0	0	0	2	1	3	30
合計		1	27	1	1	3	244	223	500	4,301
割合(分野別)		0.2%	5.4%	0.2%	0.2%	0.6%	48.8%	44.6%	100.0%	
割合(総件数)		0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.1%	5.7%	5.2%	11.6%	

1 苦情の受付状況  
(4) 受付方法別件数

都道府県	30年度																			合計
	電話			来所			FAX			電子メール			郵便			その他				
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計		
北海道	65	27	92	5	4	9	0	1	1	3	14	17	0	5	5	0	0	0	124	
青森県	4	20	24	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	27	
岩手県	5	33	38	1	3	4	0	0	0	3	6	9	0	0	0	0	0	0	51	
宮城県	2	22	24	0	2	2	0	0	0	0	4	4	0	3	3	0	0	0	33	
秋田県	11	18	29	0	1	1	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	33	
山形県	17	10	27	0	1	1	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	31	
福島県	29	9	38	2	0	2	0	0	0	5	1	6	0	2	2	0	0	0	48	
茨城県	40	23	63	4	7	11	0	0	0	3	0	3	0	0	0	1	0	1	78	
栃木県	51	2	53	4	1	5	0	0	0	3	0	3	1	2	3	0	0	0	64	
群馬県	46	7	53	4	5	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	
埼玉県	17	29	46	2	2	4	0	1	1	0	1	1	1	3	4	0	0	0	56	
千葉県	78	127	205	0	1	1	0	1	1	10	9	19	4	3	7	0	0	0	233	
東京都	677	0	677	14	4	18	2	0	2	41	0	41	9	6	15	0	0	0	753	
神奈川県	49	62	111	1	2	3	0	0	0	7	5	12	0	4	4	0	0	0	130	
新潟県	37	0	37	7	1	8	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	46	
富山県	22	0	22	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	25	
石川県	20	0	20	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
福井県	27	0	27	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	29	
山梨県	13	0	13	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
長野県	14	30	44	1	0	1	0	0	0	2	6	8	2	1	3	0	0	0	56	
岐阜県	100	0	100	7	0	7	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	108	
静岡県	67	0	67	3	0	3	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	72	
愛知県	165	0	165	5	0	5	2	0	2	0	0	0	4	0	4	0	0	0	176	
三重県	81	16	97	9	1	10	1	0	1	0	2	2	1	2	3	1	0	1	114	
滋賀県	7	7	14	3	2	5	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	21	
京都府	78	54	132	7	3	10	0	2	2	4	11	15	2	0	2	0	0	0	161	
大阪府	355	56	411	12	3	15	1	1	2	7	5	12	7	3	10	0	0	0	450	
兵庫県	132	68	200	3	5	8	0	2	2	3	5	8	2	5	7	0	0	0	225	
奈良県	23	5	28	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	
和歌山県	22	1	23	2	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	28	
鳥取県	16	13	29	1	1	2	0	1	1	8	4	12	0	1	1	0	0	0	45	
島根県	17	0	17	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	19	
岡山県	16	3	19	1	1	2	0	0	0	2	0	2	0	1	1	0	0	0	24	
広島県	34	6	40	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	42	
山口県	77	10	87	2	4	6	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	95	
徳島県	16	0	16	3	0	3	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	22	
香川県	8	14	22	2	2	4	0	0	0	2	4	6	0	0	0	0	0	0	32	
愛媛県	12	6	18	7	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	
高知県	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
福岡県	270	22	292	10	0	10	0	0	0	6	2	8	1	8	9	0	0	0	319	
佐賀県	21	12	33	3	3	6	0	1	1	0	4	4	0	1	1	0	0	0	45	
長崎県	16	7	23	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	24	
熊本県	59	1	60	5	0	5	0	0	0	3	0	3	3	0	3	0	0	0	71	
大分県	33	0	33	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	
宮崎県	15	4	19	1	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	22	
鹿児島県	20	40	60	3	1	4	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0	73	
沖縄県	58	26	84	7	3	10	2	0	2	2	1	3	0	0	0	0	0	0	99	
合計	2,950	790	3,740	152	67	219	9	11	20	127	99	226	43	50	93	3	0	3	4,301	
割合	68.6%	18.4%	87.0%	3.5%	1.6%	5.1%	0.2%	0.3%	0.5%	3.0%	2.3%	5.3%	1.0%	1.2%	2.2%	0.1%	0.0%	0.1%	100.0%	

都道府県	29年度							28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	127	4	0	17	12	0	160	137	4	0	18	4	0	163
青森県	27	8	0	1	0	0	36	26	3	0	5	1	1	36
岩手県	49	5	0	5	1	0	60	43	9	0	7	3	0	62
宮城県	29	6	3	2	0	0	40	38	4	1	7	0	0	50
秋田県	25	0	0	0	2	0	27	21	4	1	1	0	0	27
山形県	39	5	0	5	1	0	50	27	2	0	1	0	1	31
福島県	29	5	0	0	4	0	38	29	1	0	4	1	0	35
茨城県	59	1	0	5	3	0	68	54	4	0	4	3	1	66
栃木県	43	4	0	2	1	0	50	36	7	0	2	1	0	46
群馬県	47	2	0	0	0	0	49	20	4	1	1	0	0	26
埼玉県	45	5	0	1	2	0	53	54	7	1	0	6	0	68
千葉県	222	5	4	14	5	0	250	245	6	1	17	2	0	271
東京都	577	12	4	39	21	1	654	680	13	7	76	13	0	789
神奈川県	107	2	1	9	1	0	120	100	5	2	15	0	0	122
新潟県	32	2	0	3	2	0	39	44	1	0	1	2	0	48
富山県	16	1	0	0	1	0	18	19	1	0	2	0	0	22
石川県	14	4	0	1	0	0	19	18	2	0	2	0	0	22
福井県	25	1	1	1	4	0	32	18	3	0	1	2	0	24
山梨県	7	5	0	0	1	0	13	5	2	0	0	1	0	8
長野県	51	1	0	3	7	0	62	42	4	0	7	1	0	54
岐阜県	60	7	0	4	0	0	71	34	5	0	4	0	0	43
静岡県	64	3	0	2	2	0	71	26	3	0	0	2	0	31
愛知県	175	9	1	1	1	0	187	139	5	8	1	5	0	158
三重県	109	6	1	1	0	1	118	116	4	0	2	1	0	123
滋賀県	30	2	0	2	3	0	37	18	2	0	3	1	0	24
京都府	82	7	2	4	2	0	97	90	11	0	7	1	0	109
大阪府	362	20	8	12	14	0	416	408	24	8	11	5	0	456
兵庫県	154	8	0	12	9	0	183	166	8	0	1	9	0	184
奈良県	31	2	0	1	0	0	34	32	1	0	1	0	0	34
和歌山県	22	2	0	2	0	0	26	25	2	0	1	2	0	30
鳥取県	30	4	0	10	2	0	46	20	3	0	4	0	1	28
島根県	13	1	0	1	2	0	17	22	2	0	0	3	0	27
岡山県	31	6	0	3	1	0	41	28	3	0	0	3	0	34
広島県	88	4	1	1	5	0	99	73	4	0	2	1	0	80
山口県	82	3	0	5	1	0	91	54	4	0	1	0	0	59
徳島県	20	1	0	0	0	0	21	48	7	0	0	0	0	55
香川県	28	6	0	4	0	0	38	28	1	0	3	0	0	32
愛媛県	7	6	0	0	0	0	13	12	1	2	1	0	0	16
高知県	20	3	0	0	0	0	23	20	3	0	0	0	0	23
福岡県	258	3	0	5	7	0	273	230	6	2	3	8	0	249
佐賀県	39	4	0	0	0	0	43	40	3	0	0	0	0	43
長崎県	30	0	0	0	0	0	30	37	2	0	2	3	0	44
熊本県	58	5	0	4	2	0	69	61	7	0	1	0	0	69
大分県	40	4	0	0	1	0	45	34	2	0	0	2	0	38
宮崎県	20	4	0	0	0	0	24	10	1	0	0	1	0	12
鹿児島県	72	2	0	3	1	0	78	84	2	0	5	0	0	91
沖縄県	70	12	0	4	1	1	88	70	9	0	1	1	0	81
合計	3,565	212	26	189	122	3	4,117	3,581	211	34	225	88	4	4,143
割合	86.6%	5.1%	0.6%	4.6%	3.0%	0.1%	100.0%	86.4%	5.1%	0.8%	5.4%	2.1%	0.1%	100.0%

都道府県	27年度							26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	124	9	1	13	2	0	149	119	2	0	15	3	0	139
青森県	38	4	0	7	4	0	53	34	7	0	5	10	0	56
岩手県	21	5	0	4	0	0	30	23	2	0	0	1	0	26
宮城県	37	1	0	0	0	0	38	33	5	1	2	5	0	46
秋田県	35	6	0	0	0	0	41	26	3	0	0	0	0	29
山形県	25	0	0	2	1	0	28	24	2	0	1	0	0	27
福島県	29	3	0	1	2	0	35	29	5	0	4	2	1	41
茨城県	55	6	0	3	0	0	64	45	3	0	5	0	0	53
栃木県	37	9	0	2	0	0	48	26	2	1	2	1	0	32
群馬県	30	4	1	0	0	0	35	30	2	0	0	2	0	34
埼玉県	53	4	2	2	4	0	65	76	1	1	1	4	0	83
千葉県	259	9	3	12	7	0	290	226	0	1	15	10	0	252
東京都	704	16	13	48	38	0	819	705	28	9	122	25	0	889
神奈川県	118	4	1	5	3	0	131	138	4	1	9	2	0	154
新潟県	54	7	1	3	0	0	65	58	7	0	1	3	0	69
富山県	22	2	0	0	0	0	24	24	6	0	1	1	1	33
石川県	19	4	0	2	0	0	25	20	4	0	1	0	0	25
福井県	22	3	0	1	2	0	28	20	3	0	1	3	0	27
山梨県	9	0	0	0	1	0	10	7	2	0	0	0	0	9
長野県	35	3	0	15	3	0	56	38	2	0	3	1	0	44
岐阜県	39	9	0	1	6	0	55	30	5	0	3	1	0	39
静岡県	66	3	1	1	2	0	73	46	0	0	2	5	0	53
愛知県	161	5	1	0	9	0	176	151	5	2	0	3	0	161
三重県	112	13	0	6	1	0	132	97	8	2	3	0	0	110
滋賀県	31	3	0	2	1	0	37	35	1	0	1	2	0	39
京都府	180	4	0	12	0	0	196	132	9	1	6	0	0	148
大阪府	284	19	8	8	15	0	334	240	18	3	10	9	0	280
兵庫県	117	9	3	6	4	0	139	79	0	1	1	3	0	84
奈良県	51	3	1	1	1	0	57	36	0	1	0	2	0	39
和歌山県	28	4	0	1	0	0	33	23	3	0	2	0	0	28
鳥取県	21	2	0	6	1	0	30	20	6	1	4	3	0	34
島根県	16	0	0	0	2	0	18	15	4	0	1	1	0	21
岡山県	39	2	0	0	0	3	44	22	3	0	0	0	0	25
広島県	65	5	0	2	3	0	75	63	6	2	0	2	0	73
山口県	51	2	0	5	2	0	60	34	7	0	6	3	0	50
徳島県	19	4	0	5	0	0	28	29	2	0	1	1	0	33
香川県	33	1	0	3	0	0	37	21	6	0	0	0	0	27
愛媛県	21	4	0	0	2	0	27	14	2	0	0	2	0	18
高知県	17	3	0	0	1	0	21	22	0	1	0	2	0	25
福岡県	214	13	2	2	8	0	239	200	6	2	1	11	0	220
佐賀県	34	5	0	0	0	0	39	22	2	0	0	1	0	25
長崎県	30	1	1	0	0	0	32	31	0	1	1	1	0	34
熊本県	49	4	0	5	1	0	59	62	7	0	6	1	0	76
大分県	15	0	0	1	0	0	16	39	1	1	0	1	0	42
宮崎県	25	0	1	0	2	0	28	12	6	0	1	0	0	19
鹿児島県	44	3	0	2	1	0	50	39	6	0	2	0	0	47
沖縄県	55	6	0	3	7	0	71	56	9	1	6	1	0	73
合計	3,543	226	40	192	136	3	4,140	3,271	212	33	245	128	2	3,891
割合	85.6%	5.5%	1.0%	4.6%	3.3%	0.1%	100.0%	84.1%	5.4%	0.8%	6.3%	3.3%	0.1%	100.0%



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

都道府県	23年度						
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計
北海道	124	5	0	6	5	0	140
青森県	35	2	1	1	1	0	40
岩手県	8	0	0	1	1	0	10
宮城県	40	7	0	4	2	0	53
秋田県	24	2	0	2	2	0	30
山形県	19	7	0	0	2	0	28
福島県	22	4	0	3	2	0	31
茨城県	43	8	0	2	2	0	55
栃木県	23	4	0	0	2	0	29
群馬県	22	6	1	0	6	0	35
埼玉県	60	10	1	2	7	1	81
千葉県	135	7	1	13	5	0	161
東京都	408	2	5	20	3	0	438
神奈川県	80	7	1	3	3	0	94
新潟県	51	5	0	1	4	0	61
富山県	7	0	0	0	0	0	7
石川県	17	0	0	1	1	0	19
福井県	26	5	1	1	1	0	34
山梨県	17	1	0	0	0	0	18
長野県	32	4	0	3	1	0	40
岐阜県	19	0	0	0	5	0	24
静岡県	22	1	0	0	7	0	30
愛知県	111	5	0	0	2	0	118
三重県	59	3	0	3	0	0	65
滋賀県	17	5	0	0	4	0	26
京都府	121	2	0	4	8	0	135
大阪府	205	14	1	13	16	0	249
兵庫県	69	10	1	2	9	0	91
奈良県	34	3	0	0	1	0	38
和歌山県	18	6	0	2	0	0	26
鳥取県	23	4	0	2	2	0	31
島根県	12	7	0	0	3	0	22
岡山県	21	3	0	0	2	0	26
広島県	21	5	0	0	1	0	27
山口県	29	2	0	0	2	0	33
徳島県	18	2	0	0	1	0	21
香川県	13	1	0	0	0	0	14
愛媛県	23	1	0	0	0	0	24
高知県	20	4	0	0	0	0	24
福岡県	137	6	1	0	12	0	156
佐賀県	12	4	0	1	0	0	17
長崎県	27	10	0	0	3	0	40
熊本県	23	4	0	4	1	0	32
大分県	42	1	0	0	2	0	45
宮崎県	10	2	0	0	0	0	12
鹿児島県	45	2	0	1	5	0	53
沖縄県	45	9	1	3	4	0	62
合計	2,389	202	15	98	140	1	2,845
割合	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	1,903
青森県	10	15	0	25	23	18	21	0	631
岩手県	3	30	0	33	28	20	18	4	548
宮城県	3	25	0	28	41	15	8	6	773
秋田県	10	50	0	60	69	56	15	4	649
山形県	3	33	1	37	36	21	13	5	511
福島県	2	23	0	25	32	13	11	1	636
茨城県	3	21	0	24	31	37	18	3	844
栃木県	8	24	2	34	47	26	32	3	770
群馬県	5	34	0	39	41	48	10	3	717
埼玉県	6	99	0	105	113	68	57	39	1,368
千葉県	8	93	0	101	129	57	65	24	3,042
東京都	31	277	0	308	229	90	59	5	8,890
神奈川県	3	72	0	75	85	77	73	36	1,858
新潟県	1	36	0	37	33	27	23	2	840
富山県	5	15	0	20	23	10	7	0	323
石川県	3	6	0	9	11	11	11	4	337
福井県	2	36	0	38	29	7	17	6	523
山梨県	0	10	0	10	5	14	9	0	175
長野県	2	45	0	47	25	28	36	18	938
岐阜県	1	37	0	38	32	25	21	1	739
静岡県	1	41	0	42	14	22	6	0	818
愛知県	5	66	1	72	56	60	67	28	2,083
三重県	1	26	0	27	50	19	30	8	1,124
滋賀県	3	39	2	44	34	35	56	35	628
京都府	8	70	0	78	65	40	27	3	1,734
大阪府	7	155	4	166	261	235	151	25	4,748
兵庫県	12	66	0	78	82	42	31	35	1,898
奈良県	4	22	0	26	18	18	13	5	553
和歌山県	7	33	0	40	22	24	11	7	599
鳥取県	7	22	0	29	11	11	12	1	578
島根県	5	35	0	40	66	31	16	5	450
岡山県	3	28	0	31	27	25	20	13	531
広島県	13	33	3	49	46	33	41	12	839
山口県	4	24	0	28	28	48	61	34	890
徳島県	3	23	0	26	28	29	29	0	479
香川県	7	27	1	35	31	26	25	18	499
愛媛県	4	37	0	41	37	38	20	14	553
高知県	2	10	2	14	36	23	12	8	373
福岡県	9	92	0	101	88	47	35	12	2,867
佐賀県	5	23	0	28	29	14	7	2	385
長崎県	9	32	1	42	65	16	16	6	740
熊本県	5	44	0	49	28	13	4	5	875
大分県	3	8	0	11	23	18	20	3	532
宮崎県	5	24	0	29	18	13	11	1	351
鹿児島県	4	33	0	37	14	12	10	7	771
沖縄県	4	42	0	46	44	36	29	2	1,035
合計	258	2,089	17	2,364	2,332	1,642	1,335	461	53,948
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	30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	37	27	64	25	17	42	0	0	0	1	2	3	6	1	7	4	4	8	124	
青森県	2	5	7	2	17	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	27	
岩手県	4	23	27	5	16	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	51	
宮城県	0	18	18	2	12	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	33	
秋田県	3	7	10	8	12	20	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	33	
山形県	9	6	15	8	4	12	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	31	
福島県	9	1	10	21	9	30	0	0	0	3	2	5	0	0	0	3	0	3	48	
茨城県	19	16	35	20	12	32	0	0	0	5	2	7	2	0	2	2	0	2	78	
栃木県	27	0	27	24	2	26	0	0	0	1	0	1	0	0	0	7	3	10	64	
群馬県	28	5	33	19	7	26	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	62	
埼玉県	7	19	26	12	16	28	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	56	
千葉県	36	69	105	43	63	106	1	3	4	6	2	8	1	1	2	5	3	8	233	
東京都	450	8	458	216	2	218	3	0	3	43	0	43	19	0	19	12	0	12	753	
神奈川県	23	42	65	33	28	61	1	0	1	0	2	2	0	0	0	0	1	1	130	
新潟県	19	0	19	24	1	25	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	46	
富山県	13	0	13	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	25	
石川県	11	0	11	9	0	9	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	22	
福井県	17	0	17	9	1	10	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	29	
山梨県	5	0	5	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	14	
長野県	12	18	30	6	16	22	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	0	1	56	
岐阜県	67	0	67	33	0	33	2	0	2	4	0	4	2	0	2	0	0	0	108	
静岡県	41	0	41	25	0	25	0	0	0	3	0	3	3	0	3	0	0	0	72	
愛知県	117	0	117	45	0	45	0	0	0	2	0	2	1	0	1	11	0	11	176	
三重県	62	16	78	27	4	31	1	0	1	2	0	2	1	1	2	0	0	0	114	
滋賀県	3	3	6	8	7	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	
京都府	46	59	105	39	11	50	0	0	0	3	0	3	1	0	1	2	0	2	161	
大阪府	221	43	264	117	23	140	1	0	1	26	2	28	0	0	0	17	0	17	450	
兵庫県	65	46	111	53	32	85	0	0	0	12	3	15	2	1	3	8	3	11	225	
奈良県	9	3	12	1	1	2	4	0	4	7	0	7	0	0	0	3	1	4	29	
和歌山県	19	0	19	7	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	28	
鳥取県	14	13	27	8	5	13	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	1	3	45	
島根県	11	0	11	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
岡山県	9	1	10	7	4	11	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	24	
広島県	18	2	20	16	3	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	42	
山口県	36	4	40	40	9	49	0	0	0	4	1	5	0	0	0	1	0	1	95	
徳島県	11	0	11	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
香川県	4	8	12	8	10	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	32	
愛媛県	8	1	9	10	4	14	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	26	
高知県	3	0	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	8	
福岡県	130	9	139	108	16	124	12	3	15	17	4	21	2	0	2	18	0	18	319	
佐賀県	5	10	15	8	7	15	0	0	0	6	2	8	2	0	2	3	2	5	45	
長崎県	13	4	17	3	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	24	
熊本県	38	0	38	19	1	20	2	0	2	5	0	5	3	0	3	3	0	3	71	
大分県	17	0	17	16	0	16	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	36	
宮崎県	5	3	8	11	2	13	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
鹿児島県	9	30	39	10	18	28	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	2	4	73	
沖縄県	35	15	50	18	11	29	2	0	2	7	1	8	0	0	0	7	3	10	99	
合計	1,747	534	2,281	1,164	407	1,571	32	8	40	167	31	198	52	4	56	122	33	155	4,301	
割合	40.6%	12.4%	53.0%	27.1%	9.5%	36.5%	0.7%	0.2%	0.9%	3.9%	0.7%	4.6%	1.2%	0.1%	1.3%	2.8%	0.8%	3.6%	100.0%	

都道府県	29年度							28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	84	51	0	5	2	18	160	75	60	0	10	2	16	163
青森県	13	19	1	0	0	3	36	12	19	1	0	1	3	36
岩手県	36	23	0	0	1	0	60	38	21	1	2	0	0	62
宮城県	25	9	1	1	0	4	40	30	16	1	1	1	1	50
秋田県	4	19	0	2	0	2	27	9	13	0	5	0	0	27
山形県	19	18	0	8	0	5	50	10	14	1	4	0	2	31
福島県	9	25	0	2	1	1	38	9	22	0	2	1	1	35
茨城県	24	38	0	0	1	5	68	25	33	0	3	2	3	66
栃木県	25	19	0	2	0	4	50	24	20	0	2	0	0	46
群馬県	29	12	0	0	2	6	49	8	15	1	1	0	1	26
埼玉県	33	18	1	0	0	1	53	34	26	0	3	1	4	68
千葉県	111	92	3	18	7	19	250	103	118	1	31	6	12	271
東京都	421	181	11	16	4	21	654	518	206	5	45	8	7	789
神奈川県	64	53	0	1	0	2	120	59	59	0	1	0	3	122
新潟県	18	17	0	4	0	0	39	13	31	0	2	0	2	48
富山県	10	7	0	0	0	1	18	12	9	0	1	0	0	22
石川県	13	5	0	1	0	0	19	13	9	0	0	0	0	22
福井県	22	4	0	1	0	5	32	7	14	0	1	0	2	24
山梨県	4	8	0	0	0	1	13	1	6	0	0	0	1	8
長野県	43	18	0	1	0	0	62	31	15	0	4	2	2	54
岐阜県	30	40	0	1	0	0	71	21	22	0	0	0	0	43
静岡県	39	27	0	3	0	2	71	11	14	0	1	0	5	31
愛知県	92	66	3	6	7	13	187	93	49	0	4	5	7	158
三重県	67	43	0	4	1	3	118	71	41	0	5	3	3	123
滋賀県	10	26	0	0	0	1	37	7	17	0	0	0	0	24
京都府	43	46	1	1	2	4	97	64	40	3	1	1	0	109
大阪府	234	112	0	33	2	35	416	296	110	0	27	0	23	456
兵庫県	90	61	0	14	0	18	183	73	68	0	15	0	28	184
奈良県	15	17	0	2	0	0	34	12	19	0	2	1	0	34
和歌山県	11	14	0	0	0	1	26	16	13	1	0	0	0	30
鳥取県	26	15	0	3	2	0	46	9	13	0	5	1	0	28
島根県	6	9	0	0	1	1	17	11	12	1	0	3	0	27
岡山県	23	18	0	0	0	0	41	19	12	2	1	0	0	34
広島県	49	43	1	1	2	3	99	46	29	0	2	0	3	80
山口県	55	30	0	4	2	0	91	36	16	0	2	2	3	59
徳島県	9	11	0	0	0	1	21	30	11	0	14	0	0	55
香川県	11	25	0	0	0	2	38	12	18	0	0	1	1	32
愛媛県	6	7	0	0	0	0	13	3	9	1	0	3	0	16
高知県	11	12	0	0	0	0	23	8	13	0	1	0	1	23
福岡県	127	107	0	18	0	21	273	116	100	0	16	2	15	249
佐賀県	14	17	0	5	3	4	43	18	17	0	4	0	4	43
長崎県	12	16	0	1	1	0	30	21	16	0	4	0	3	44
熊本県	36	21	1	6	1	4	69	34	29	0	5	0	1	69
大分県	21	17	0	1	1	5	45	18	17	0	1	0	2	38
宮崎県	12	9	1	2	0	0	24	7	5	0	0	0	0	12
鹿児島県	45	30	0	1	0	2	78	40	44	0	7	0	0	91
沖縄県	37	27	2	8	1	13	88	33	29	0	6	0	13	81
合計	2,138	1,502	26	176	44	231	4117	2,156	1,509	19	241	46	172	4,143
割合	51.9%	36.5%	0.6%	4.3%	1.1%	5.6%	100.0%	52.0%	36.4%	0.5%	5.8%	1.1%	4.2%	100.0%

都道府県	27年度							26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	58	70	0	11	4	6	149	55	56	0	21	1	6	139
青森県	20	22	6	1	1	3	53	19	34	0	1	0	2	56
岩手県	17	13	0	0	0	0	30	13	10	1	1	0	1	26
宮城県	29	9	0	0	0	0	38	20	19	0	2	0	5	46
秋田県	13	22	1	4	0	1	41	10	15	1	3	0	0	29
山形県	9	16	0	1	1	1	28	6	14	0	5	0	2	27
福島県	5	21	0	7	0	2	35	14	25	0	1	1	0	41
茨城県	18	39	2	2	0	3	64	21	24	1	4	2	1	53
栃木県	12	25	0	7	0	4	48	12	14	0	2	1	3	32
群馬県	15	17	0	0	1	2	35	10	20	0	0	1	3	34
埼玉県	27	33	0	3	1	1	65	35	43	2	0	1	2	83
千葉県	119	114	4	31	7	15	290	125	96	1	17	7	6	252
東京都	452	184	4	162	4	13	819	518	276	2	51	9	33	889
神奈川県	68	60	0	1	0	2	131	90	52	0	2	1	9	154
新潟県	31	24	0	6	1	3	65	29	28	0	8	1	3	69
富山県	13	9	0	1	0	1	24	9	23	0	0	0	1	33
石川県	12	12	0	0	0	1	25	13	8	0	2	2	0	25
福井県	11	17	0	0	0	0	28	8	16	1	0	0	2	27
山梨県	4	4	0	0	1	1	10	0	7	0	1	0	1	9
長野県	31	15	0	7	2	1	56	22	14	0	2	4	2	44
岐阜県	31	12	0	4	2	6	55	23	12	0	1	2	1	39
静岡県	36	31	0	2	0	4	73	22	27	0	3	0	1	53
愛知県	81	73	2	6	5	9	176	84	68	0	3	2	4	161
三重県	82	31	3	13	1	2	132	47	51	0	6	0	6	110
滋賀県	15	21	0	0	0	1	37	18	17	1	1	0	2	39
京都府	135	47	0	1	9	4	196	85	54	3	3	2	1	148
大阪府	185	102	3	22	8	14	334	131	98	1	22	2	26	280
兵庫県	57	48	0	8	0	26	139	37	35	0	6	1	5	84
奈良県	21	28	1	6	0	1	57	13	19	2	2	1	2	39
和歌山県	14	10	0	3	1	5	33	16	11	0	0	1	0	28
鳥取県	12	12	0	4	2	0	30	22	6	1	3	1	1	34
島根県	8	4	1	0	3	2	18	7	10	0	2	0	2	21
岡山県	25	16	0	0	0	3	44	21	4	0	0	0	0	25
広島県	45	25	0	3	0	2	75	43	25	1	0	0	4	73
山口県	32	21	1	3	0	3	60	21	18	0	7	0	4	50
徳島県	19	4	0	4	1	0	28	10	12	0	3	0	8	33
香川県	16	17	1	2	1	0	37	8	19	0	0	0	0	27
愛媛県	13	12	0	1	0	1	27	5	9	0	1	0	3	18
高知県	11	10	0	0	0	0	21	11	12	0	2	0	0	25
福岡県	103	99	1	27	0	9	239	111	81	0	15	3	10	220
佐賀県	14	23	0	1	1	0	39	6	13	1	1	2	2	25
長崎県	13	18	0	1	0	0	32	10	18	2	1	1	2	34
熊本県	30	18	0	6	2	3	59	33	32	2	2	0	7	76
大分県	5	9	0	0	0	2	16	20	9	0	2	0	11	42
宮崎県	15	10	0	2	1	0	28	10	9	0	0	0	0	19
鹿児島県	17	26	0	5	2	0	50	12	32	0	1	0	2	47
沖縄県	31	29	0	4	0	7	71	36	26	0	6	0	5	73
合計	2,030	1,482	30	372	62	164	4,140	1,891	1,521	23	216	49	191	3,891
割合	49.0%	35.8%	0.7%	9.0%	1.5%	4.0%	100.0%	48.6%	39.1%	0.6%	5.6%	1.3%	4.9%	100.0%



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

都道府県	23年度						
	利用者	家族	代理人	職員	隣人 友人	その他	合計
北海道	50	75	2	4	0	9	140
青森県	4	34	2	0	0	0	40
岩手県	4	5	0	0	0	1	10
宮城県	31	20	0	1	1	0	53
秋田県	6	19	0	2	0	3	30
山形県	8	14	0	3	1	2	28
福島県	7	18	1	0	1	4	31
茨城県	16	30	1	5	0	3	55
栃木県	9	15	0	1	2	2	29
群馬県	12	17	0	2	1	3	35
埼玉県	23	42	3	5	1	7	81
千葉県	75	48	1	11	4	22	161
東京都	227	112	5	38	4	52	438
神奈川県	51	35	2	4	0	2	94
新潟県	28	23	0	0	0	10	61
富山県	3	4	0	0	0	0	7
石川県	3	11	0	1	0	4	19
福井県	16	14	1	1	1	1	34
山梨県	5	13	0	0	0	0	18
長野県	19	17	1	1	2	0	40
岐阜県	11	10	0	1	0	2	24
静岡県	15	12	0	0	0	3	30
愛知県	62	46	0	4	1	5	118
三重県	30	28	0	5	0	2	65
滋賀県	17	5	0	0	4	0	26
京都府	80	43	0	3	2	7	135
大阪府	130	85	0	18	3	13	249
兵庫県	41	40	4	4	0	2	91
奈良県	14	20	0	3	0	1	38
和歌山県	8	15	0	3	0	0	26
鳥取県	11	12	1	4	0	3	31
島根県	7	10	1	2	0	2	22
岡山県	15	9	0	1	0	1	26
広島県	13	12	0	1	0	1	27
山口県	9	16	1	3	1	3	33
徳島県	7	12	0	1	0	1	21
香川県	4	9	0	0	1	0	14
愛媛県	10	9	1	2	0	2	24
高知県	8	12	1	2	1	0	24
福岡県	58	76	0	8	10	4	156
佐賀県	4	9	1	2	0	1	17
長崎県	15	13	1	6	2	3	40
熊本県	10	14	0	5	0	3	32
大分県	14	20	1	2	1	7	45
宮崎県	7	5	0	0	0	0	12
鹿児島県	22	25	0	1	2	3	53
沖縄県	19	26	0	11	1	5	62
合 計	1,238	1,159	31	171	47	199	2,845
割 合	43.5%	40.7%	1.1%	6.0%	1.7%	7.0%	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	1,903
青森県	4	13	0	4	0	21	0	0	0	0	0	0	631
岩手県	8	9	0	0	1	18	1	1	0	2	0	4	548
宮城県	3	5	0	0	0	8	1	4	0	0	1	6	773
秋田県	7	8	0	0	0	15	3	1	0	0	0	4	649
山形県	0	10	1	2	0	13	0	5	0	0	0	5	511
福島県	2	5	3	1	0	11	1	0	0	0	0	1	636
茨城県	9	6	1	1	1	18	1	2	0	0	0	3	844
栃木県	9	16	0	4	3	32	3	0	0	0	0	3	770
群馬県	1	9	0	0	0	10	0	3	0	0	0	3	717
埼玉県	17	31	0	0	9	57	15	20	0	1	3	39	1,368
千葉県	15	45	1	2	2	65	7	17	0	0	0	24	3,042
東京都	16	15	0	6	22	59	2	1	0	1	1	5	8,890
神奈川県	29	31	1	2	10	73	11	21	0	2	2	36	1,858
新潟県	10	11	0	1	1	23	0	2	0	0	0	2	840
富山県	2	1	0	3	1	7	0	0	0	0	0	0	323
石川県	4	4	0	0	3	11	2	2	0	0	0	4	337
福井県	9	8	0	0	0	17	3	1	0	0	2	6	523
山梨県	1	4	0	2	2	9	0	0	0	0	0	0	175
長野県	9	23	0	2	2	36	3	10	0	1	4	18	938
岐阜県	7	13	0	1	0	21	0	1	0	0	0	1	739
静岡県	1	4	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	818
愛知県	14	36	0	2	15	67	13	11	0	0	4	28	2,083
三重県	13	11	1	4	1	30	7	1	0	0	0	8	1,124
滋賀県	16	15	0	16	9	56	15	10	0	2	8	35	628
京都府	17	8	0	2	0	27	0	2	0	0	1	3	1,734
大阪府	47	83	1	6	14	151	9	14	1	0	1	25	4,748
兵庫県	13	15	0	3	0	31	3	18	0	6	8	35	1,898
奈良県	3	6	0	0	4	13	0	3	0	0	2	5	553
和歌山県	5	4	0	2	0	11	2	5	0	0	0	7	599
鳥取県	5	3	1	2	1	12	0	0	0	0	1	1	578
島根県	3	12	0	1	0	16	1	2	2	0	0	5	450
岡山県	5	12	1	0	2	20	4	7	1	0	1	13	531
広島県	17	12	1	2	9	41	9	1	0	0	2	12	839
山口県	14	11	0	26	10	61	4	17	0	3	10	34	890
徳島県	12	12	1	1	3	29	0	0	0	0	0	0	479
香川県	3	13	4	2	3	25	4	8	0	2	4	18	499
愛媛県	5	11	0	0	4	20	2	10	0	0	2	14	553
高知県	9	2	0	0	1	12	2	0	0	0	6	8	373
福岡県	13	16	1	1	4	35	5	7	0	0	0	12	2,867
佐賀県	5	2	0	0	0	7	2	0	0	0	0	2	385
長崎県	4	8	0	4	0	16	0	3	1	1	1	6	740
熊本県	1	1	1	0	1	4	3	2	0	0	0	5	875
大分県	10	4	1	2	3	20	2	0	0	0	1	3	532
宮崎県	5	6	0	0	0	11	0	0	0	0	1	1	351
鹿児島県	7	3	0	0	0	10	1	5	0	0	1	7	771
沖縄県	5	16	5	2	1	29	0	1	0	0	1	2	1,035
合計	431	619	26	112	147	1,335	146	221	5	21	68	461	53,948
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	30年度																								合計
	職員の接遇			サービスの質 や量			利用料			説明・ 情報提供			被害・損害			権利侵害			その他						
	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	48	36	84	8	5	13	4	1	5	5	0	5	1	0	1	5	5	10	2	4	6	124			
青森県	3	10	13	0	5	5	0	1	1	1	5	6	0	0	0	0	1	1	0	1	1	27			
岩手県	7	30	37	1	7	8	1	0	1	0	4	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	51			
宮城県	0	16	16	2	8	10	0	1	1	0	3	3	0	1	1	0	1	1	0	1	1	33			
秋田県	4	13	17	4	5	9	0	0	0	3	1	4	0	2	2	0	0	0	1	0	1	33			
山形県	6	5	11	2	2	4	0	0	0	2	4	6	8	0	8	0	0	0	1	1	2	31			
福島県	3	0	3	3	1	4	4	1	5	13	6	19	3	1	4	7	1	8	3	2	5	48			
茨城県	29	20	49	5	6	11	2	0	2	2	0	2	2	1	3	0	2	2	8	1	9	78			
栃木県	25	1	26	18	3	21	1	0	1	4	0	4	4	1	5	3	0	3	4	0	4	64			
群馬県	19	8	27	15	1	16	1	0	1	13	3	16	0	0	0	2	0	2	0	0	0	62			
埼玉県	8	17	25	8	8	16	0	1	1	3	7	10	1	0	1	0	3	3	0	0	0	56			
千葉県	47	93	140	11	21	32	8	7	15	11	11	22	5	5	10	2	1	3	8	3	11	233			
東京都	241	3	244	88	2	90	17	1	18	152	4	156	20	0	20	15	0	15	210	0	210	753			
神奈川県	14	21	35	17	26	43	1	3	4	10	10	20	10	2	12	2	7	9	3	4	7	130			
新潟県	27	0	27	8	0	8	1	0	1	4	0	4	2	1	3	1	0	1	2	0	2	46			
富山県	18	0	18	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3	25			
石川県	13	0	13	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	3	0	3	3	0	3	22			
福井県	17	0	17	6	0	6	0	0	0	3	1	4	1	0	1	1	0	1	0	0	0	29			
山梨県	8	0	8	3	0	3	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	14			
長野県	13	23	36	2	8	10	1	0	1	0	2	2	0	0	0	0	2	2	3	2	5	56			
岐阜県	45	0	45	27	0	27	3	0	3	12	0	12	6	0	6	12	0	12	3	0	3	108			
静岡県	49	0	49	2	0	2	5	0	5	2	0	2	4	0	4	1	0	1	9	0	9	72			
愛知県	117	0	117	19	0	19	9	0	9	5	0	5	4	0	4	10	0	10	12	0	12	176			
三重県	46	12	58	20	5	25	2	1	3	10	2	12	11	1	12	2	0	2	2	0	2	114			
滋賀県	10	10	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	21			
京都府	48	45	93	20	18	38	1	0	1	8	2	10	5	0	5	9	5	14	0	0	0	161			
大阪府	72	16	88	127	20	147	14	1	15	32	8	40	38	12	50	20	3	23	79	8	87	450			
兵庫県	44	30	74	26	27	53	5	2	7	14	10	24	9	9	18	9	3	12	33	4	37	225			
奈良県	7	1	8	6	2	8	1	0	1	8	1	9	0	1	1	0	0	0	2	0	2	29			
和歌山県	15	0	15	2	0	2	1	0	1	1	0	1	3	1	4	3	0	3	2	0	2	28			
鳥取県	7	3	10	4	9	13	1	1	2	1	3	4	5	0	5	5	2	7	2	2	4	45			
島根県	11	0	11	0	0	0	0	0	0	5	0	5	1	0	1	1	0	1	1	0	1	19			
岡山県	3	2	5	2	0	2	2	0	2	3	1	4	2	1	3	3	0	3	4	1	5	24			
広島県	27	3	30	2	0	2	1	1	2	4	1	5	1	1	2	1	0	1	0	0	0	42			
山口県	42	3	45	14	4	18	1	0	1	7	2	9	7	3	10	10	2	12	0	0	0	95			
徳島県	10	0	10	2	0	2	1	0	1	1	0	1	2	0	2	0	0	0	6	0	6	22			
香川県	6	9	15	4	5	9	0	1	1	0	0	0	1	4	5	1	1	2	0	0	0	32			
愛媛県	16	4	20	1	0	1	1	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	26			
高知県	4	0	4	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	8			
福岡県	107	18	125	65	6	71	11	2	13	21	3	24	18	1	19	33	2	35	32	0	32	319			
佐賀県	1	7	8	3	4	7	0	0	0	4	4	8	4	0	4	0	2	2	12	4	16	45			
長崎県	10	5	15	2	0	2	1	0	1	2	3	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	24			
熊本県	20	0	20	19	1	20	1	0	1	12	0	12	5	0	5	0	0	0	13	0	13	71			
大分県	12	0	12	3	0	3	1	0	1	6	0	6	7	0	7	2	0	2	5	0	5	36			
宮崎県	12	4	16	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	3	0	3	0	0	0	22			
鹿児島県	6	24	30	3	8	11	2	0	2	3	7	10	2	2	4	2	5	7	5	4	9	73			
沖縄県	27	9	36	9	4	13	2	2	4	13	4	17	1	4	5	0	2	2	17	5	22	99			
合計	1,324	501	1,825	587	221	808	110	29	139	402	113	515	198	55	253	173	50	223	490	48	538	4,301			
割合	30.8%	11.6%	42.4%	13.6%	5.1%	18.8%	2.6%	0.7%	3.2%	9.3%	2.6%	12.0%	4.6%	1.3%	5.9%	4.0%	1.2%	5.2%	11.4%	1.1%	12.5%	100.0%			

都道府県	29年度								28年度								27年度							
	職員 接遇	サー ビス の質 や量	利用 料	情報 提供 ・ 説明 ・ 被害	被害 ・ 権利 侵害	その他	合計	職員 接遇	サー ビス の質 や量	利用 料	情報 提供 ・ 説明 ・ 被害	被害 ・ 権利 侵害	その他	合計	職員 接遇	サー ビス の質 や量	利用 料	情報 提供 ・ 説明 ・ 被害	被害 ・ 権利 侵害	その他	合計			
北海道	74	42	4	11	7	9	13	160	77	21	5	15	11	22	12	163	45	27	10	14	14	18	21	149
青森県	19	5	2	3	1	2	4	36	24	2	3	3	2	0	2	36	34	3	3	5	3	1	4	53
岩手県	41	5	0	10	0	4	0	60	33	10	0	13	1	5	0	62	16	3	1	6	0	4	0	30
宮城県	11	8	1	11	1	2	6	40	26	14	1	0	3	4	2	50	23	7	2	6	0	0	0	38
秋田県	8	10	0	5	2	0	2	27	10	12	0	1	2	1	1	27	12	14	1	2	7	4	1	41
山形県	22	7	0	5	1	10	5	50	19	4	0	2	1	3	2	31	12	1	3	5	3	2	2	28
福島県	10	8	4	7	4	4	1	38	11	17	0	5	1	1	0	35	18	2	2	0	3	1	9	35
茨城県	48	4	3	3	1	4	5	68	45	9	2	3	1	1	5	66	30	13	6	6	2	4	3	64
栃木県	41	4	0	0	1	2	2	50	31	8	1	0	3	3	0	46	22	6	6	1	2	5	6	48
群馬県	25	5	3	8	4	1	3	49	12	0	0	2	1	2	9	26	16	3	1	5	2	3	5	35
埼玉県	23	12	1	11	2	2	2	53	16	13	2	22	7	7	1	68	23	17	0	17	0	8	0	65
千葉県	98	48	20	16	12	8	48	250	103	44	18	18	19	26	43	271	126	49	19	23	22	19	32	290
東京都	231	96	9	161	16	15	126	654	278	206	10	108	16	68	103	789	332	163	27	56	36	78	127	819
神奈川県	25	41	3	23	10	11	7	120	33	38	5	23	8	7	8	122	32	39	9	24	12	5	10	131
新潟県	16	6	3	1	3	2	8	39	17	12	4	2	2	3	8	48	26	11	1	4	2	10	11	65
富山県	11	4	2	0	0	1	0	18	6	7	4	1	0	3	1	22	8	7	2	2	2	3	0	24
石川県	13	3	1	1	0	1	0	19	15	3	0	0	1	2	1	22	11	5	2	1	1	5	0	25
福井県	27	1	0	1	0	3	0	32	12	5	2	1	2	2	0	24	14	2	0	8	2	1	1	28
山梨県	4	4	1	2	0	2	0	13	5	0	0	0	2	1	0	8	5	0	0	0	0	0	5	10
長野県	26	14	0	12	0	6	4	62	28	11	0	7	0	5	3	54	18	6	1	20	2	7	2	56
岐阜県	32	11	3	10	1	4	10	71	15	9	2	9	2	2	4	43	22	12	0	7	2	9	3	55
静岡県	29	7	5	5	8	3	14	71	13	7	1	2	3	4	1	31	39	20	0	5	2	2	5	73
愛知県	88	42	13	8	8	10	18	187	73	38	10	6	5	11	15	158	81	37	4	10	13	11	20	176
三重県	48	37	2	17	6	2	6	118	52	36	4	9	5	7	10	123	38	34	0	16	10	11	23	132
滋賀県	24	1	1	8	3	0	0	37	12	3	2	4	0	2	1	24	10	6	0	9	4	0	8	37
京都府	58	19	4	6	7	2	1	97	40	38	4	8	5	10	4	109	128	26	3	14	4	7	14	196
大阪府	85	46	9	17	45	52	162	416	131	44	9	10	18	21	223	456	100	69	22	33	33	14	63	334
兵庫県	60	39	2	35	15	15	17	183	39	45	6	39	17	10	28	184	23	29	4	28	14	29	12	139
奈良県	11	4	3	8	4	1	3	34	11	4	3	5	1	5	5	34	20	11	1	10	2	4	9	57
和歌山県	10	8	0	3	3	1	1	26	15	5	0	4	1	1	4	30	12	6	3	1	2	5	4	33
鳥取県	5	11	4	1	7	12	6	46	5	4	3	7	3	4	2	28	11	7	1	2	4	1	4	30
島根県	8	1	1	4	1	0	2	17	8	2	0	6	4	1	6	27	10	3	0	1	0	1	3	18
岡山県	20	7	0	4	2	5	3	41	14	4	2	7	3	0	4	34	20	6	0	7	1	2	8	44
広島県	78	12	0	6	1	1	1	99	37	13	1	12	9	3	5	80	44	11	2	8	5	2	3	75
山口県	38	16	3	15	3	14	2	91	21	6	4	6	6	6	10	59	24	9	3	4	6	9	5	60
徳島県	4	10	0	3	3	1	0	21	5	12	2	15	3	4	14	55	2	16	2	1	0	3	4	28
香川県	16	2	1	0	8	5	6	38	8	10	1	0	8	3	2	32	22	3	2	1	5	3	1	37
愛媛県	7	0	0	3	1	2	0	13	7	3	1	2	1	2	0	16	12	2	1	4	2	6	0	27
高知県	6	12	0	0	1	0	4	23	19	2	0	0	0	0	2	23	17	0	0	2	0	0	2	21
福岡県	90	77	14	25	22	19	26	273	108	49	7	26	13	15	31	249	98	41	17	22	15	17	29	239
佐賀県	10	17	3	0	3	0	10	43	15	10	0	0	2	0	16	43	14	12	3	4	0	1	5	39
長崎県	10	8	1	7	4	0	0	30	7	20	2	6	4	2	3	44	10	4	1	10	5	1	1	32
熊本県	24	18	3	7	1	1	15	69	30	9	4	8	7	0	11	69	26	7	2	10	3	3	8	59
大分県	15	5	3	2	4	2	14	45	17	8	0	4	2	2	5	38	3	2	0	4	4	2	1	16
宮崎県	18	3	1	2	0	0	0	24	4	3	0	1	0	4	0	12	11	4	0	4	1	6	2	28
鹿児島県	34	15	9	9	6	1	4	78	26	13	7	11	9	14	11	91	17	7	7	4	8	3	4	50
沖縄県	47	7	1	6	5	10	12	88	30	17	2	8	8	2	14	81	37	6	1	5	6	6	10	71
合 計	1,648	762	143	502	237	252	573	4,117	1,563	850	134	441	222	301	632	4,143	1,674	768	175	431	266	336	490	4,140
割 合	40.0%	18.5%	3.5%	12.2%	5.8%	6.1%	13.9%	100.0%	37.7%	20.5%	3.2%	10.6%	5.4%	7.3%	15.3%	100.0%	40.4%	18.6%	4.2%	10.4%	6.4%	8.1%	11.8%	100.0%



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	情 報 提 供	説 明 ・ 損 害	被 害 ・ 権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サー ビス の質 や量	利 用 料	情 報 提 供	説 明 ・ 損 害	被 害 ・ 権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サー ビス の質 や量	利 用 料	情 報 提 供	説 明 ・ 損 害	被 害 ・ 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	情 報 提 供	説 明 ・ 被 害	被 害 ・ 権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供	説 明 ・ 被 害	被 害 ・ 権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供	説 明 ・ 被 害	被 害 ・ 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	情 報 提 供	説 明 ・ 損 害	被 害 ・ 権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サー ビス の質 や量	利 用 料	情 報 提 供	説 明 ・ 損 失	被 害 ・ 権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サー ビス の質 や量	利 用 料	情 報 提 供	説 明 ・ 損 失	被 害 ・ 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	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	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	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	情報提供・説明・損失	被害・権利侵害	その他	合計		職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明・損失	被害・権利侵害	その他	合計		職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明・損失	被害・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								12年度								累計
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	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	2	3	0	2	1	0	0	8	1,903
青森県	12	0	0	1	2	0	3	18	8	2	0	2	6	2	1	21	0	0	0	0	0	0	0	0	631
岩手県	10	1	1	2	0	1	5	20	15	1	0	0	0	0	2	18	1	2	0	0	0	0	1	4	548
宮城県	3	4	0	7	1	0	0	15	1	4	0	2	1	0	0	8	0	1	0	1	0	0	4	6	773
秋田県	14	14	1	16	2	3	6	56	3	5	3	2	1	1	0	15	1	1	0	1	0	1	0	4	649
山形県	6	5	0	2	7	1	0	21	1	5	0	4	1	1	1	13	0	0	0	0	5	0	0	5	511
福島県	5	6	0	2	0	0	0	13	2	2	1	3	1	1	1	11	0	1	0	0	0	0	0	1	636
茨城県	3	4	4	11	13	0	2	37	1	8	2	3	1	1	2	18	0	3	0	0	0	0	0	3	844
栃木県	10	3	0	0	2	1	10	26	8	1	1	0	7	3	12	32	0	1	0	0	0	2	0	3	770
群馬県	29	8	0	2	0	1	8	48	7	0	0	0	0	3	0	10	1	1	0	0	0	1	0	3	717
埼玉県	22	14	7	6	6	2	11	68	17	24	1	2	4	2	7	57	8	12	2	3	2	8	4	39	1,368
千葉県	11	22	4	9	1	2	8	57	16	17	1	13	11	6	1	65	4	3	0	3	6	3	5	24	3,042
東京都	18	20	0	15	1	11	25	90	4	2	0	0	3	5	45	59	0	2	0	0	0	1	2	5	8,890
神奈川県	35	14	1	7	5	6	9	77	37	10	0	11	9	1	5	73	17	4	0	2	9	2	2	36	1,858
新潟県	7	2	0	6	0	1	11	27	10	1	1	1	0	1	9	23	2	0	0	0	0	0	0	2	840
富山県	6	0	0	2	0	1	1	10	3	1	0	2	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	323
石川県	3	0	0	2	0	0	6	11	4	0	0	1	0	0	6	11	0	0	0	3	0	0	1	4	337
福井県	4	2	0	1	0	0	0	7	6	1	0	3	1	1	5	17	1	1	0	0	0	1	3	6	523
山梨県	9	0	0	2	0	2	1	14	0	5	0	1	1	0	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	175
長野県	9	9	2	0	1	0	7	28	7	16	2	4	2	1	4	36	7	6	0	2	2	0	1	18	938
岐阜県	10	6	0	3	3	0	3	25	8	0	0	6	0	1	6	21	1	0	0	0	0	0	0	1	739
静岡県	5	4	0	1	4	5	3	22	0	1	0	1	0	4	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	818
愛知県	15	8	0	29	0	3	5	60	24	4	1	24	1	2	11	67	4	0	0	6	1	3	14	28	2,083
三重県	5	11	0	2	0	1	0	19	5	15	0	4	1	1	4	30	2	3	0	0	1	0	2	8	1,124
滋賀県	9	8	2	9	0	4	3	35	9	12	1	21	0	4	9	56	12	1	1	4	2	2	13	35	628
京都府	15	8	0	6	4	3	4	40	10	7	1	2	5	0	2	27	0	0	1	0	2	0	0	3	1,734
大阪府	92	14	9	29	37	7	47	235	76	13	2	13	13	0	34	151	7	0	0	3	5	6	4	25	4,748
兵庫県	8	4	1	12	2	7	8	42	4	5	0	11	2	3	6	31	15	0	0	4	8	3	5	35	1,898
奈良県	6	2	1	6	0	1	2	18	6	0	1	2	0	2	2	13	1	0	0	3	0	0	1	5	553
和歌山県	8	5	1	8	0	0	2	24	3	0	0	6	0	1	1	11	1	3	0	1	1	0	1	7	599
鳥取県	4	1	0	2	0	1	3	11	6	0	1	0	1	0	4	12	0	0	0	0	0	1	0	1	578
島根県	3	4	2	18	1	3	0	31	3	2	2	5	3	1	0	16	1	0	0	2	2	0	0	5	450
岡山県	15	6	0	1	0	0	3	25	9	4	0	0	1	2	4	20	6	1	2	0	1	1	2	13	531
広島県	10	2	0	5	5	5	6	33	10	6	0	1	6	7	11	41	0	1	0	0	0	9	2	12	839
山口県	7	8	1	5	3	5	19	48	7	8	0	1	9	3	33	61	10	0	0	1	0	1	22	34	890
徳島県	5	6	0	9	1	0	8	29	5	3	4	8	0	0	9	29	0	0	0	0	0	0	0	0	479
香川県	8	3	1	5	3	0	6	26	8	2	1	6	0	5	3	25	0	6	0	2	2	1	7	18	499
愛媛県	7	13	2	4	1	7	4	38	6	8	0	0	1	0	5	20	3	7	0	0	0	2	2	14	553
高知県	5	7	0	1	0	3	7	23	3	2	0	2	1	0	4	12	2	0	0	0	0	0	6	8	373
福岡県	18	10	0	3	8	3	5	47	7	5	0	9	5	9	0	35	3	0	1	1	3	1	3	12	2,867
佐賀県	3	0	0	3	2	2	4	14	0	2	0	0	3	1	1	7	0	0	0	0	0	0	2	2	385
長崎県	5	4	0	3	3	0	1	16	4	1	0	2	3	1	5	16	2	0	1	0	0	0	3	6	740
熊本県	6	2	0	3	1	0	1	13	1	3	0	0	0	0	0	4	2	2	0	0	0	0	1	5	875
大分県	7	1	0	0	4	0	6	18	9	0	0	0	2	1	8	20	0	2	0	0	0	0	1	3	532
宮崎県	4	4	0	1	0	2	2	13	4	0	1	3	0	0	3	11	1	0	0	0	0	0	0	1	351
鹿児島県	1	2	1	3	1	1	3	12	6	1	0	0	1	0	2	10	4	0	0	0	2	0	1	7	771
沖縄県	12	3	0	12	4	1	4	36	9	1	0	9	4	1	5	29	0	0	0	1	0	1	0	2	1,035
合計	526	283	42	283	132	102	274	1,642	410	220	29	194	114	79	289	1,335	121	67	8	45	55	50	115	461	53,948
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%	26.2%	14.5%	1.7%	9.8%	11.9%	10.8%	24.9%	100.0%	

2. 苦情の種類 (詳細)  
(2) 苦情の種類 (詳細)

都道府県	内訳	職員の接遇											サービスの質や量						説明・情報提供						利用料						被害・損害					権利侵害				その他			合計
		(1) 問い合わせ対応	(2) 言葉遣い	(3) 説明不十分	(4) その他	(5) 食事	(6) 環境	(7) サービス不十分	(8) 遅延・中止	(9) 料金管理	(10) その他	(11) 記録	(12) 相談不十分	(13) 契約拒否	(14) 説明不十分	(15) その他	(16) 利用料関係	(17) 負担金関係	(18) その他費用	(19) 説明不十分	(20) その他	(21) 介護・支援事故	(22) 物損	(23) 暴力	(24) その他	(25) 虐待	(26) 暴力	(27) 身体拘束等	(28) 暴言	(29) プライバシー侵害	(30) その他	(31) 制度に関する	(32) その他										
北海道	初回	46	0	2	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	1	3	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	73						
	継続	29	2	5	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	51						
	合計	75	2	7	0	0	2	4	2	2	3	0	0	1	3	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	124							
青森県	初回	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	4							
	継続	9	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	0	1	0	29							
	合計	12	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	1	0	33								
岩手県	初回	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10							
	継続	23	9	6	0	0	2	2	2	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50							
	合計	29	10	7	0	0	3	2	2	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60							
宮城県	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	2								
	継続	13	0	3	0	0	1	5	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	31								
	合計	13	0	3	0	0	2	5	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	33								
秋田県	初回	2	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12							
	継続	11	1	1	0	0	2	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21								
	合計	13	3	1	0	0	4	3	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33							
山形県	初回	5	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21								
	継続	5	3	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17								
	合計	10	6	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	38							
福島県	初回	3	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	5	0	9	1	0	2	0	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	39							
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12								
	合計	3	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	6	0	9	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	51							
茨城県	初回	22	1	7	0	0	1	2	4	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	56							
	継続	13	3	7	5	1	2	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	44								
	合計	35	4	14	5	2	4	5	0	0	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100							
栃木県	初回	22	15	1	0	0	11	6	0	1	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	76							
	継続	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7								
	合計	23	16	1	0	0	0	12	7	1	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	83								
群馬県	初回	14	2	3	0	0	4	11	0	0	0	0	1	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50							
	継続	6	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12								
	合計	20	2	5	0	0	5	11	0	0	0	0	1	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12								
埼玉県	初回	8	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20							
	継続	16	0	3	0	0	3	4	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39							
	合計	24	0	3	0	0	6	4	7	0	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59							
千葉県	初回	35	2	9	1	1	4	4	1	0	2	0	0	1	7	1	2	2	0	1	4	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	92							
	継続	72	7	13	1	0	2	4	9	1	5	1	1	2	6	1	3	2	1	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	141								
	合計	107	9	22	2	1	3	8	13	2	5	3	1	3	13	2	3	5	4	2	1	7	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1	233								
東京都	初回	237	1	5	0	0	5	70	12	0	1	0	0	0	152	0	9	0	5	3	0	0	7	1	3	9	0	1	4	0	0	0	0	47	745								
	継続	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10								
	合計	240	1	5	0	0	6	71	12	0	1	0	0	0	156	0	9	0	5	3	0	0	7	1	3	9	0	1	4	0	0	0	0	47	755								
神奈川県	初回	10	2	1	1	2	2	8	2	1	2	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57							
	継続	13	6	1	1	3	2	10	7	3	1	0	0	6	3	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	73							
	合計	23	8	2	2	5	4	18	9	4	3	1	0	3	0	11	5	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	130						
新潟県	初回	24	5	2	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	49							
	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	1								
	合計	24	5	2	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0														







### 3 苦情対応・解決の状況

#### (1) 対応方法

##### ①初回相談

都道府県	30年度					29年度					28年度						
	助言	話し合い解決の推奨	当事者間の紹介・伝達	専門機関・関係機関	その他	合計	助言	話し合い解決の推奨	当事者間の紹介・伝達	専門機関・関係機関	その他	合計	助言	話し合い解決の推奨	当事者間の紹介・伝達	専門機関・関係機関	その他
北海道	22	8	31	12	73	39	6	35	13	93	35	4	29	11	79		
青森県	2	0	1	1	4	4	0	0	2	6	3	0	0	1	4		
岩手県	4	1	3	1	9	7	0	0	8	15	12	0	2	0	14		
宮城県	1	0	1	0	2	0	0	1	0	1	16	0	0	0	16		
秋田県	5	2	5	0	12	10	0	3	4	17	16	3	1	0	20		
山形県	7	3	7	2	19	12	7	14	3	36	10	0	9	0	19		
福島県	8	8	12	8	36	4	11	3	6	24	8	2	3	6	19		
茨城県	17	2	9	20	48	34	0	12	13	59	22	1	5	13	41		
栃木県	40	0	6	13	59	17	1	4	21	43	30	0	3	9	42		
群馬県	29	18	3	0	50	9	7	5	6	27	5	1	4	0	10		
埼玉県	16	2	1	1	20	10	5	2	0	17	19	7	5	2	33		
千葉県	55	11	18	8	92	93	11	13	9	126	101	9	11	3	124		
東京都	479	29	225	10	743	486	30	101	30	647	558	20	171	29	778		
神奈川県	33	6	15	3	57	48	0	13	3	64	47	1	18	0	66		
新潟県	41	0	2	2	45	32	0	4	3	39	18	1	25	2	46		
富山県	0	18	4	3	25	7	6	2	3	18	11	4	4	2	21		
石川県	4	3	0	15	22	3	8	2	6	19	6	2	4	10	22		
福井県	8	0	1	19	28	5	7	0	19	31	8	0	1	15	24		
山梨県	7	0	0	7	14	4	0	0	5	9	5	0	0	0	5		
長野県	18	0	0	1	19	3	0	0	0	3	5	0	0	2	7		
岐阜県	38	19	51	0	108	20	27	22	0	69	27	4	6	0	37		
静岡県	53	0	6	13	72	51	0	17	0	68	4	1	1	22	28		
愛知県	63	2	49	62	176	28	16	65	78	187	23	39	31	65	158		
三重県	62	6	10	15	93	74	7	15	8	104	71	1	17	4	93		
滋賀県	6	0	1	4	11	4	0	0	0	4	5	0	0	0	5		
京都府	41	35	15	0	91	39	42	16	0	97	50	41	14	0	105		
大阪府	366	1	2	13	382	309	28	10	59	406	335	10	5	74	424		
兵庫県	38	42	53	7	140	56	22	28	8	114	39	18	29	8	94		
奈良県	12	0	5	7	24	8	2	0	12	22	11	1	6	6	24		
和歌山県	18	2	2	5	27	14	4	3	0	21	16	4	4	0	24		
鳥取県	9	1	4	11	25	13	4	5	11	33	6	4	3	10	23		
島根県	1	7	0	11	19	2	13	2	0	17	6	2	19	0	27		
岡山県	7	4	5	3	19	7	9	5	1	22	0	0	0	0	0		
広島県	32	0	3	1	36	38	0	15	10	63	20	6	3	2	31		
山口県	42	1	5	33	81	36	1	11	40	88	17	8	4	25	54		
徳島県	14	2	2	4	22	6	4	9	2	21	38	1	14	2	55		
香川県	4	0	8	0	12	8	0	3	1	12	4	1	4	4	13		
愛媛県	4	10	5	0	19	0	1	1	0	2	0	5	10	1	16		
高知県	4	1	3	0	8	5	0	2	16	23	1	3	8	10	22		
福岡県	166	63	58	0	287	186	34	40	0	260	90	85	37	22	234		
佐賀県	5	2	13	4	24	16	2	2	0	20	4	3	14	6	27		
長崎県	3	3	10	0	16	9	5	6	4	24	12	5	8	1	26		
熊本県	25	11	34	0	70	28	8	29	0	65	30	20	18	0	68		
大分県	20	0	16	0	36	9	7	15	7	38	5	12	9	0	26		
宮崎県	7	2	4	4	17	8	7	6	0	21	4	1	2	0	7		
鹿児島県	15	0	8	0	23	10	0	6	0	16	12	0	11	3	26		
沖縄県	35	4	12	18	69	53	1	24	2	80	17	1	12	19	49		
合計	1,886	329	728	341	3,284	1,864	343	571	413	3,191	1,782	331	584	389	3,086		
割合	57.4%	10.0%	22.2%	10.4%	100.0%	58.4%	10.7%	17.9%	12.9%	100.0%	57.7%	10.7%	18.9%	12.6%	100.0%		

②継続対応

都道府県	30年度							29年度							28年度						
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あつせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あつせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あつせん	通知	その他	合計
北海道	41	2	0	0	4	4	51	33	0	0	0	5	29	67	60	2	2	0	8	12	84
青森県	2	11	5	0	0	5	23	8	11	6	1	2	2	30	22	6	3	0	1	2	34
岩手県	0	42	0	0	0	0	42	0	43	1	0	0	1	45	0	45	0	0	1	7	53
宮城県	31	0	0	0	0	0	31	30	6	1	0	3	0	40	30	1	0	0	3	0	34
秋田県	15	6	0	0	0	0	21	10	5	3	0	0	2	20	3	1	2	0	0	1	7
山形県	9	0	4	1	0	2	16	4	2	2	0	0	6	14	1	6	0	0	0	5	12
福島県	11	5	1	1	4	2	24	15	6	0	0	3	3	27	3	11	1	0	4	2	21
茨城県	14	2	16	0	6	6	44	9	9	0	0	0	0	18	24	23	0	0	0	1	48
栃木県	2	1	0	0	0	3	6	3	2	0	0	1	3	9	3	3	0	0	1	0	7
群馬県	0	3	9	0	0	0	12	0	2	5	0	0	15	22	0	8	2	0	0	6	16
埼玉県	0	35	0	0	1	0	36	1	32	0	0	0	4	37	0	27	1	0	3	4	35
千葉県	3	132	6	0	0	0	141	0	122	1	0	1	0	124	10	134	3	0	0	0	147
東京都	3	1	0	0	0	7	11	1	5	0	0	0	2	8	4	6	0	0	0	4	14
神奈川県	37	15	2	0	7	24	85	16	15	0	0	4	28	63	16	6	4	0	8	36	70
新潟県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4	2	2	0	0	0	1	5
長野県	22	22	0	0	0	15	59	41	55	1	0	0	4	101	31	34	0	0	0	12	77
岐阜県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	4	1	0	2	0	8
静岡県	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	1	3
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	2	16	3	0	0	0	21	2	12	0	0	0	2	16	0	29	1	0	0	0	30
滋賀県	0	0	0	1	0	9	10	2	3	0	0	0	28	33	3	1	0	1	0	15	20
京都府	1	40	29	0	0	0	70	0	0	0	0	0	0	0	4	4	3	0	1	0	12
大阪府	1	0	0	0	1	66	68	0	0	0	0	0	10	10	6	23	1	1	0	2	33
兵庫県	26	10	43	0	4	2	85	35	24	3	0	6	1	69	51	33	0	0	4	2	90
奈良県	0	3	2	0	0	0	5	0	7	2	0	0	3	12	1	4	1	0	0	4	10
和歌山県	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	1	5	1	4	0	0	0	1	6
鳥取県	18	11	2	0	1	12	44	4	4	4	0	1	6	19	5	2	3	0	0	0	10
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	0	2	1	2	0	5	10	8	3	2	0	4	27	1	14	12	1	1	5	34
広島県	0	6	0	0	0	0	6	0	31	0	0	1	5	37	1	46	0	0	0	2	49
山口県	14	0	0	0	0	0	14	3	0	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	5
徳島県	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	20	0	0	0	0	20	11	11	2	0	2	6	32	15	9	3	0	1	6	34
愛媛県	2	1	3	0	1	0	7	1	2	5	3	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
福岡県	26	0	0	0	0	8	34	12	0	0	0	0	1	13	9	0	0	0	0	6	15
佐賀県	7	13	3	3	3	0	29	7	19	3	0	2	11	42	4	16	4	0	0	5	29
長崎県	0	1	9	0	0	1	11	1	5	3	0	0	1	10	1	8	6	0	7	0	22
熊本県	1	1	1	0	0	0	3	2	4	2	0	0	2	10	1	1	0	0	0	0	2
大分県	0	0	0	0	0	0	0	5	4	5	0	0	2	16	2	0	10	0	0	0	12
宮崎県	1	3	0	0	0	1	5	2	1	0	0	0	0	3	0	4	0	0	1	0	5
鹿児島県	1	37	12	0	0	0	50	2	50	21	0	0	7	80	13	61	26	0	0	0	100
沖縄県	0	1	14	0	0	15	30	0	6	0	0	1	1	8	21	29	13	0	1	1	65
合計	290	440	166	7	34	185	1,122	276	509	75	6	34	191	1,091	357	607	102	3	47	146	1,262
割合	28.5%	43.3%	16.3%	0.7%	3.3%	18.2%		29.8%	55.0%	8.1%	0.6%	3.7%	20.6%		33.8%	57.4%	9.6%	0.3%	4.4%	13.8%	

平成29年度継続対応:1017件

平成28年度継続対応:1,057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	30年度					29年度					28年度					27年度				
	のべ回数(平均)	のべ回数(最大)	終結までの日数(平均)	終結までの日数(最大)	未終結案件数	のべ回数(平均)	のべ回数(最大)	終結までの日数(平均)	終結までの日数(最大)	未終結案件数	のべ回数(平均)	のべ回数(最大)	終結までの日数(平均)	終結までの日数(最大)	未終結案件数	のべ回数(平均)	のべ回数(最大)	終結までの日数(平均)	終結までの日数(最大)	未終結案件数
北海道	9	91	74	354	8	9	68	82	354	24	9	91	50	240	20	12	62	68	302	14
青森県	3	10	18	63	1	5	17	30	293	2	7	25	38	223	1	4	14	21	182	5
岩手県	2	8	16	128	0	2	11	25	174	1	2	7	20	172	0	5	10	8	13	0
宮城県	7	34	35	117	5	5	24	32	64	1	6	30	42	169	5	4	7	29	86	2
秋田県	3	6	7	20	0	4	6	14	43	0	7	13	36	62	0	3	7	12	52	0
山形県	6	19	52	205	1	6	14	82	245	3	4	14	35	98	1	4	7	26	51	0
福島県	9	19	138	277	2	12	54	92	193	0	9	32	67	292	4	8	27	42	218	0
茨城県	8	18	6	18	9	7	13	29	149	0	5	14	14	89	0	7	15	26	161	2
栃木県	2	3	87	149	1	2	5	69	99	2	2	3	83	115	0	2	5	115	295	1
群馬県	2	4	10	25	0	6	64	24	59	1	7	21	25	75	0	4	6	48	123	3
埼玉県	4	15	56	162	8	4	15	51	95	6	4	9	43	96	9	4	12	58	216	6
千葉県	6	61	15	310	0	6	49	16	199	0	8	47	26	365	0	9	73	30	290	10
東京都	8	33	87	148	5	13	21	199	350	2	9	24	110	206	2	4	10	89	126	3
神奈川県	15	90	64	164	6	13	162	50	211	6	19	126	63	228	4	18	107	75	312	7
新潟県	9	9	0	0	1	0	0	0	0	0	12	17	69	71	0	0	0	0	0	0
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	20	20	0	3	5	34	113	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	41	18	30	1
福井県	1	1	90	90	0	1	1	150	150	0	0	0	0	0	0	13	13	100	100	0
山梨県	0	0	0	0	0	6	9	75	121	0	12	14	111	129	0	4	5	31	34	0
長野県	8	40	46	320	0	7	28	20	160	1	6	22	19	251	0	8	49	20	166	3
岐阜県	0	0	0	0	0	4	5	17	22	0	3	4	13	49	1	3	5	9	31	0
静岡県	0	0	0	0	0	2	2	104	125	0	1	1	35	35	2	1	1	47	64	0
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	32	271	309	0
三重県	12	99	41	148	2	7	41	31	105	1	3	11	5	31	0	2	5	3	36	0
滋賀県	20	42	120	194	4	10	29	95	238	8	13	41	96	230	7	14	71	90	252	8
京都府	1	1	1	1	29	0	0	0	0	0	5	8	79	145	0	3	5	16	59	0
大阪府	11	40	78	363	5	11	23	24	52	0	13	139	23	244	3	9	26	40	95	1
兵庫県	8	32	34	271	2	8	36	37	346	0	9	52	38	161	0	10	44	36	140	0
奈良県	6	14	16	38	0	9	25	9	29	0	7	20	18	111	0	6	15	12	99	0
和歌山県	0	0	0	0	1	17	35	95	184	0	7	10	76	224	0	6	17	27	85	0
鳥取県	8	18	64	232	0	5	10	26	86	0	5	14	45	82	0	4	5	61	99	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	9	18	78	114	0	6	12	40	67	0	4	11	42	70	0	8	46	53	246	4
広島県	3	8	191	224	0	3	18	61	139	2	4	15	54	241	0	5	8	38	101	0
山口県	7	17	27	62	0	10	26	28	78	0	6	9	41	87	0	9	35	44	155	0
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	5	11	17	135	0	5	12	12	56	1	5	16	33	160	2	4	6	7	61	1
愛媛県	4	6	27	49	0	3	4	35	203	0	0	0	0	0	0	6	6	39	39	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	1	3	3	0	0	1
福岡県	10	66	97	176	8	18	53	121	210	3	12	31	79	154	4	12	41	101	235	2
佐賀県	5	36	11	34	0	9	48	22	240	0	4	14	11	44	0	2	3	13	25	0
長崎県	16	56	74	237	1	24	93	49	101	1	18	53	84	391	1	4	8	7	38	0
熊本県	10	10	29	29	0	13	21	58	118	0	3	3	116	116	0	0	0	0	0	0
大分県	0	0	0	0	0	13	20	60	210	1	8	60	28	300	0	0	0	0	0	0
宮崎県	5	10	41	103	0	4	7	95	232	0	4	6	10	14	2	3	5	38	59	1
鹿児島県	5	32	6	30	1	7	37	18	122	0	9	70	13	68	1	9	46	16	153	1
沖縄県	7	29	25	121	0	1	1	76	129	0	24	115	64	209	0	13	53	48	226	1
平均値	5	21	38	109	2	6	24	46	129	1	6	26	40	129	1	6	20	40	117	2
中央値	5	11	25	90	0	6	15	31	121	0	5	14	35	111	0	4	8	30	99	0
最大値	20	99	191	363	-	24	162	199	354	-	24	139	116	391	-	24	107	271	312	-

### 3 苦情対応・解決の状況

#### (3) 終結状況

都道府県	30年度						29年度						28年度					
	初回		継続対応				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	終了	継続中	解決	不調	他の解決機関を紹介	継続中
北海道	73	0	23	13	7	8	93	0	29	6	8	24	76	3	61	0	3	20
青森県	4	0	20	1	1	1	6	0	26	0	2	2	4	0	30	0	1	1
岩手県	9	0	42	0	0	0	15	0	44	0	0	1	14	0	46	0	2	0
宮城県	2	0	26	0	0	5	1	0	38	0	0	1	16	0	29	0	0	5
秋田県	12	0	20	1	0	0	17	0	6	2	2	0	20	0	4	3	0	0
山形県	14	5	4	7	0	1	32	4	5	6	0	3	19	0	5	2	4	1
福島県	36	0	9	1	0	2	24	0	10	2	2	0	19	0	11	1	0	4
茨城県	48	0	11	9	1	9	59	0	6	3	0	0	41	0	18	4	3	0
栃木県	59	0	4	0	0	1	43	0	3	0	2	2	42	0	4	0	0	0
群馬県	50	0	12	0	0	0	27	0	8	2	11	1	10	0	4	3	9	0
埼玉県	15	5	25	2	1	8	16	1	19	2	9	6	31	2	13	4	9	9
千葉県	91	1	139	1	1	0	126	0	123	0	1	0	124	0	147	0	0	0
東京都	743	0	2	0	3	5	647	0	5	0	0	2	778	0	5	3	1	2
神奈川県	57	0	51	1	15	6	64	0	33	0	17	6	66	0	33	1	18	4
新潟県	44	1	0	0	0	1	39	0	0	0	0	0	44	2	2	0	0	0
富山県	25	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	21	0	1	0	0	0
石川県	22	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0
福井県	28	0	1	0	0	0	31	0	1	0	0	0	24	0	0	0	0	0
山梨県	14	0	0	0	0	0	9	0	2	1	1	0	5	0	3	0	0	0
長野県	19	0	37	0	0	0	3	0	58	0	0	1	7	0	46	0	1	0
岐阜県	108	0	0	0	0	0	69	0	0	0	2	0	37	0	5	0	0	1
静岡県	72	0	0	0	0	0	68	0	3	0	0	0	28	0	1	0	0	2
愛知県	176	0	0	0	0	0	186	1	0	0	0	0	158	0	0	0	0	0
三重県	93	0	11	7	1	2	103	1	8	5	0	1	93	0	25	1	4	0
滋賀県	11	0	6	0	0	4	4	0	25	0	0	8	5	0	11	1	0	7
京都府	83	8	34	2	5	29	97	0	0	0	0	0	105	0	3	1	0	0
大阪府	382	0	58	5	0	5	406	0	9	1	0	0	424	0	21	7	1	3
兵庫県	140	0	53	9	21	2	114	0	35	9	25	0	94	0	63	12	15	0
奈良県	24	0	3	2	0	0	22	0	9	3	0	0	24	0	7	3	0	0
和歌山県	27	0	0	0	0	1	21	0	2	1	2	0	24	0	4	2	0	0
鳥取県	25	0	18	1	1	0	33	0	13	0	0	0	23	0	4	0	1	0
島根県	19	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	0
岡山県	19	0	3	0	2	0	22	0	12	3	4	0	0	0	34	0	0	0
広島県	36	0	3	2	1	0	63	0	28	2	4	2	31	0	43	1	5	0
山口県	81	0	14	0	0	0	88	0	2	1	0	0	54	0	4	1	0	0
徳島県	22	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	55	0	0	0	0	0
香川県	12	0	16	0	4	0	12	0	12	7	6	1	13	0	9	3	5	2
愛媛県	19	0	7	0	0	0	2	0	8	0	3	0	16	0	0	0	0	0
高知県	8	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	1
福岡県	287	0	24	0	0	8	260	0	10	0	0	3	234	0	11	0	0	4
佐賀県	24	0	20	0	1	0	20	0	14	3	6	0	27	0	13	1	2	0
長崎県	16	0	4	3	0	1	24	0	5	0	0	1	26	0	10	3	4	1
熊本県	69	1	1	0	0	0	65	0	4	0	0	0	68	0	1	0	0	0
大分県	36	0	0	0	0	0	38	0	1	1	4	1	26	0	9	0	3	0
宮崎県	17	0	2	3	0	0	21	0	0	2	1	0	7	0	1	0	2	2
鹿児島県	23	0	47	2	0	1	16	0	50	8	4	0	26	0	48	4	12	1
沖縄県	69	0	19	4	7	0	79	1	5	1	2	0	49	0	26	4	2	0
合計	3,263	21	769	76	72	100	3,183	8	671	71	118	66	3,079	7	815	65	107	70
割合	99.4%	0.6%	75.6%	7.5%	7.1%	9.8%	99.7%	0.3%	72.5%	7.7%	12.7%	7.1%	99.8%	0.2%	77.1%	6.1%	10.1%	6.6%

4 平成29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							平均 （平日）	終結までに 要した日数	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職員との接遇	②サービスの実や量	③説明・情報提供	④利用料	⑤被害・損害	⑥権利侵害	⑦その他			解決	不調	他の解決機関を紹介	継続中
北海道	24	22	0	0	0	2	0	9	11	2	2	10	7	4	0	1	1	1	212	21	0	0	3	
青森県	2	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	60	2	0	0	0		
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
宮城県	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	68	1	0	0	0		
秋田県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
山形県	3	0	0	0	0	0	3	1	1	0	1	2	0	0	0	0	1	303	1	2	0	0		
福島県	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	38	1	0	0	0		
茨城県	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0		
栃木県	2	1	1	0	0	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	247	1	1	0	0		
群馬県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
埼玉県	7	0	6	0	0	1	0	0	5	1	1	3	0	3	0	1	0	79	7	0	0	0		
千葉県	5	0	5	0	0	0	0	3	2	0	0	1	1	0	2	0	1	83	5	0	0	0		
東京都	2	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	252	1	0	1	0		
神奈川県	6	3	1	0	0	2	1	1	0	4	1	1	1	3	0	1	0	64	5	0	1	0		
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
長野県	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	79	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		
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		
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
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		
滋賀県	8	1	1	0	0	0	6	0	3	5	0	7	0	0	0	1	0	265	6	0	0	2		
京都府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
兵庫県	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	18	2	0	0	0		
奈良県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
岡山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
広島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
山口県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
香川県	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	21	0	0	1	0		
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
福岡県	3	3	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0	175	3	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		
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		
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
大分県	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	90	1	0	0	0		
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
鹿児島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
沖縄県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	161	0	1	0	0		
合計	71	36	20	3	0	7	12	19	32	14	6	31	14	12	2	5	5	2,215	58	5	3	5		
割合		50.7%	28.2%	4.2%	0.0%	9.9%	16.9%	26.8%	45.1%	19.7%	8.5%	43.7%	19.7%	16.9%	2.8%	7.0%	7.0%	147	81.7%	7.0%	4.2%	7.0%		

5 相談受付件数(平成12年度～平成30年度)

(件)

都道府県	30年度	29年度	28年度	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	67	62	99	93	126	104	134	165	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	2,132
青森県	178	147	114	82	107	105	380	129	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	2,453
岩手県	68	61	30	35	25	11	20	36	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	588
宮城県	77	91	82	111	106	84	97	80	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	1,329
秋田県	25	28	33	35	30	37	43	44	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	832
山形県	16	54	56	37	40	35	35	8	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	584
福島県	28	40	37	25	31	37	14	25	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	736
茨城県	5	15	8	19	21	20	26	7	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	445
栃木県	28	45	20	39	32	47	14	13	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,294
群馬県	45	27	33	52	43	20	32	30	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	766
埼玉県	272	238	217	173	129	141	105	101	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	2,251
千葉県	135	116	102	145	173	249	255	259	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	2,374
東京都	133	105	94	135	116	272	111	170	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	4,148
神奈川県	211	204	192	168	149	182	199	218	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	2,859
新潟県	138	108	89	49	107	52	97	207	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	1,500
富山県	21	17	19	20	17	21	2	21	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	336
石川県	35	33	20	24	31	18	16	32	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	317
福井県	39	22	31	31	20	22	25	14	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	427
山梨県	3	6	6	5	1	3	4	3	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	134
長野県	305	199	154	183	183	127	87	91	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	2,289
岐阜県	9	17	40	28	23	22	25	52	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	672
静岡県	19	25	23	22	28	27	34	32	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	403
愛知県	180	178	167	185	142	146	159	284	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	3,261
三重県	332	175	105	100	164	190	129	157	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	2,349
滋賀県	122	66	83	130	91	187	157	138	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	2,574
京都府	210	365	253	141	92	139	79	137	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	2,097
大阪府	82	80	38	58	66	73	88	95	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	1,959
兵庫県	47	68	22	127	125	294	456	456	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	5,134
奈良県	84	72	62	49	53	42	84	101	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	996
和歌山県	78	98	101	90	103	297	315	304	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	2,836
鳥取県	32	38	38	18	7	0	58	55	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	382
島根県	0	0	4	7	0	0	0	0	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	79
岡山県	22	37	59	55	52	45	40	34	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	1,003
広島県	66	84	74	73	75	77	82	57	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	1,800
山口県	99	57	62	51	25	17	20	15	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	769
徳島県	66	65	74	72	33	42	47	51	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	1,067
香川県	29	43	29	25	34	27	31	29	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	465
愛媛県	57	59	52	36	32	28	16	18	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	575
高知県	14	13	19	17	21	24	31	17	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	666
福岡県	112	110	118	125	99	62	72	51	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	3,005
佐賀県	19	13	0	13	0	0	6	13	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	315
長崎県	0	29	36	33	40	25	46	83	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,285
熊本県	20	14	33	27	15	20	31	36	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,267
大分県	0	0	4	2	10	12	17	25	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	625
宮崎県	58	89	61	60	59	44	18	17	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	719
鹿児島県	15	33	44	41	55	79	75	48	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	655
沖縄県	93	78	41	103	113	120	101	90	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	1,817
合計	3,694	3,524	3,078	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	66,569

※累計は12～29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 30 年度実績)

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 30 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

- |                           |                                 |           |
|---------------------------|---------------------------------|-----------|
| ○令和元年年 5 月末               | 依頼文書送付                          | 【本会→都道府県】 |
| ○ <u>令和元年 6 月 28 日(金)</u> | <u>調査票回収(締切)</u>                | 【都道府県→本会】 |
| ○令和元年 7 月初旬(随時)           | 入力情報確認                          | 【本会→都道府県】 |
| ○令和元年 7 月 30 日(火)         | 運営適正化委員会事業研究協議会にて調査結果(暫定版)を報告予定 |           |
| ○令和元年 8 月上旬(随時)           | 調査票の修正連絡                        | 【都道府県→本会】 |
| ○令和元年 10 月頃               | 調査結果(確定版)報告書を発行予定               |           |

## 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した苦情申出(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)・対応状況」集計シート
3. 「③平成 29 年度から継続中の案件の状況」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福祉サービスの質の向上にかかる取り組み」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30年度分) 調査票 記入要領

■平成30年度の状況(平成31年3月31日時点)をご回答いただき、令和元年6月28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は、以下のとおりです。

- 調査票1:「①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応状況」  
 調査票2:「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況」  
 調査票3:「③平成29年度から継続中の案件の状況」  
 調査票4:「④苦情相談以外の相談件数(平成30年度)」  
 調査票5:「⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み 記入シート」

※調査票1～3では、苦情申し出の状況について個別にご回答ください。

「一覧」シートへ各案件の状況を入力いただき、50件以上の場合には行を挿入してください。  
 (「一覧」シートに入力すると、「まとめ」シートで自動的に集計されます。)

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

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

- (1)「受付日」…初回の受付日を記入
- (2)「受付方法」…「電話」・「来所」・「FAX」・「電子メール」・「郵便」・「その他」から選択
- (3)「対応状況」…「その場で回答」には受付日のうちに連絡・調整、回答等した場合を含む
- (4)「対応方法」…下記参照

対応方法(ドロップダウン項目)	解説
助言	申出人に対して助言を行ったケース (傾聴対応したケースを含む)
当事者間の話し合いの推奨	申出人に対し、苦情の相手先との話し合いを推奨したケース
専門機関・関係機関の紹介・伝達	・申出人に対し、国保連、市町村、消費生活センター等の専門機関・関係機関の紹介を行ったケース ・当該苦情について、行政機関へ伝達を行ったケース
その他※	上記以外 例) ・匿名投書のため対応不可であったケース ・初回相談後、申出人と連絡が取れず継続対応が出来なかったケース ・申出人が苦情を取下げで終了したケース ・苦情先に情報提供を行って終了したケース 等

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



(5)「申出人」…下記参照

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

(6)「事業種別」…苦情対象の事業種別を選択

(7)「施設種別①・施設種別②」

…選択した「事業種別」に応じて、「施設種別①」を選択

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

事業種別	施設種別①
高齢者	特別養護老人ホーム・養護老人ホーム・軽費老人ホーム(ケアハウス)・訪問介護・通所介護・短期入所生活介護・福祉用具貸与・小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護・その他
障害者	居宅介護・生活介護・自立訓練(機能訓練)・自立訓練(生活訓練)・就労移行支援 就労継続支援(A型)・就労継続支援(B型)・共同生活援助・ 障害者支援施設(施設入所支援+日中活動事業)・多機能型・その他
児童	保育所・幼保連携型認定こども園 乳児院・母子生活支援施設・児童養護施設・児童心理治療施設・児童自立支援施設 児童館・自立援助ホーム・ファミリーホーム・児童発達支援センター 医療型児童発達支援センター・児童発達支援事業・放課後等デイサービス・障害児多機能型 障害児入所施設・医療型障害児入所施設(旧:重症心身障害児施設)・その他障害児支援・その他
その他	婦人保護施設・救護施設・更生施設・授産施設・宿所提供施設・社会福祉協議会・その他

…「施設種別①」で「その他」を選択した場合は「施設種別②」欄にその施設・事業所等  
について具体的に記入

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

(8)「申出の内容」

…選択した中項目(①～⑦)に応じて、小項目((1)～(32))を選択

小項目は主要なもの3つまで選択可(必ずしも3つ選択する必要はありません)

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

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

(9)「終結結果」…初回受付後に対応が年度を越えた場合には「継続中」を選択

## 2. 調査票2:「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況」について

平成30年度中に受付けて、継続的な対応を行った案件についてご回答ください。主に運営適正化委員会(苦情解決合議体)において事情調査、話し合いやあっせんの設定を行うなど、委員会として対応した案件を想定しています。また、初回相談の時間内に終了せず継続して相談を受けることになった案件や、同一申出人により複数回の申出があり対応を継続した案件も含まれます。

(1)「受付日」…初回の受付日を記入

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

(3)「対応状況」…「継続対応」・「その他」より選択

(4)「対応方法」…下記参照

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

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

- (5)「申出人」…「1. (5)」参照
- (6)「事業種別」・「施設種別①」・「施設種別②」…「1. (6)」・「1. (7)」参照
- (7)「申出の内容」…「1. (8)」参照
- (8)「のべ回数」…運営適正化委員会として対応した回数を記入(対応継続中の場合、記入時点でのそれまでの対応回数を記入)
- (9)「終結までに要した日数」  
 …申出の受理後、運営適正化委員会として終結、不調、他の解決機関を紹介した場合、その結論に至り申出人に文書等で通告するまでの日数を記入(対応継続中の場合は記入不要)
- (10)「終結結果」…下記参照

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

### 3. 調査票3:「③平成29年度継続中の案件の状況」について

平成29年度に受付けた案件で、30年度においても継続的に対応した案件についてご回答ください。

記入については「2(1)～(10)」をご参照ください(\*「のべ回数」は平成29年度からの対応回数を記入)。

件数については、別添「平成29年度からの継続中の案件数」を参照してください。

### 4. 調査票4:「④苦情相談以外の相談件数(平成30年度)」について

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

### 5. 調査票5:「⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み記入シート」について

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

調査票1【①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応状況】

※青黒色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願いします。  
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(青黒色オレンジ)にその内容をご記入ください  
 ※「施設種別①」にて「その他」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	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			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													

調査票2【②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況】

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力をお願い致します。  
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(背景色オレンジ)にその内容をご記入ください。  
 ※「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 (1)~(32) ※主要なもの3つ			のべ 回数	終了 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																	

### 調査票3【③平成29年度から継続中の案件の状況】

※受付日は平成29年4月1日～平成30年3月31日までです。

※報告書・報告書は必須項目です。空欄のないようご協力をお願いします。  
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)欄(青色オレングラ)」にその内容をご記入ください。  
 ※「施設種別①」にて「その他」を選択の場台、「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			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															

調査票4「④苦情相談以外の相談件数(平成30年度)」

月	件数
平成30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31年 1月	0
2月	0
3月	0
合計	0





苦情受付・解決の状況  
平成30年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



2019年10月30日



社会福祉法人 全国社会福祉協議会・政策企画部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2  
新霞が関ビル

TEL : 03-3581-7889

FAX : 03-3580-5721

Email : z-seisaku@shakyo.or.jp

