

苦情受付・解決の状況

2019年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

令和2年10月16日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I	2019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	2019年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査	2
	調査の概要	2
	調査結果の概要	3
III	運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)	17
IV	2019年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査結果 詳細	
1	苦情の受付状況	
(1)	受付件数(2000年度～2019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)	27
(4)	受付方法別件数	32
(5)	申出人の属性	36
2	苦情の種類	
(1)	苦情の種類	40
(2)	苦情の種類(詳細)	43
3	苦情対応・解決の状況	
(1)	対応方法 ①初回相談	46
	②継続対応	47
(2)	終結までの対応回数・日数	48
(3)	終結状況	49
4	2018年度からの継続中案件の解決状況	50
5	相談受付件数(2000年度～2019年度)	51

I 2019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 2019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、2011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
- 2019年度（2019年4月1日から2020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2年5月19日～令和2年6月22日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

【調査結果の概要】

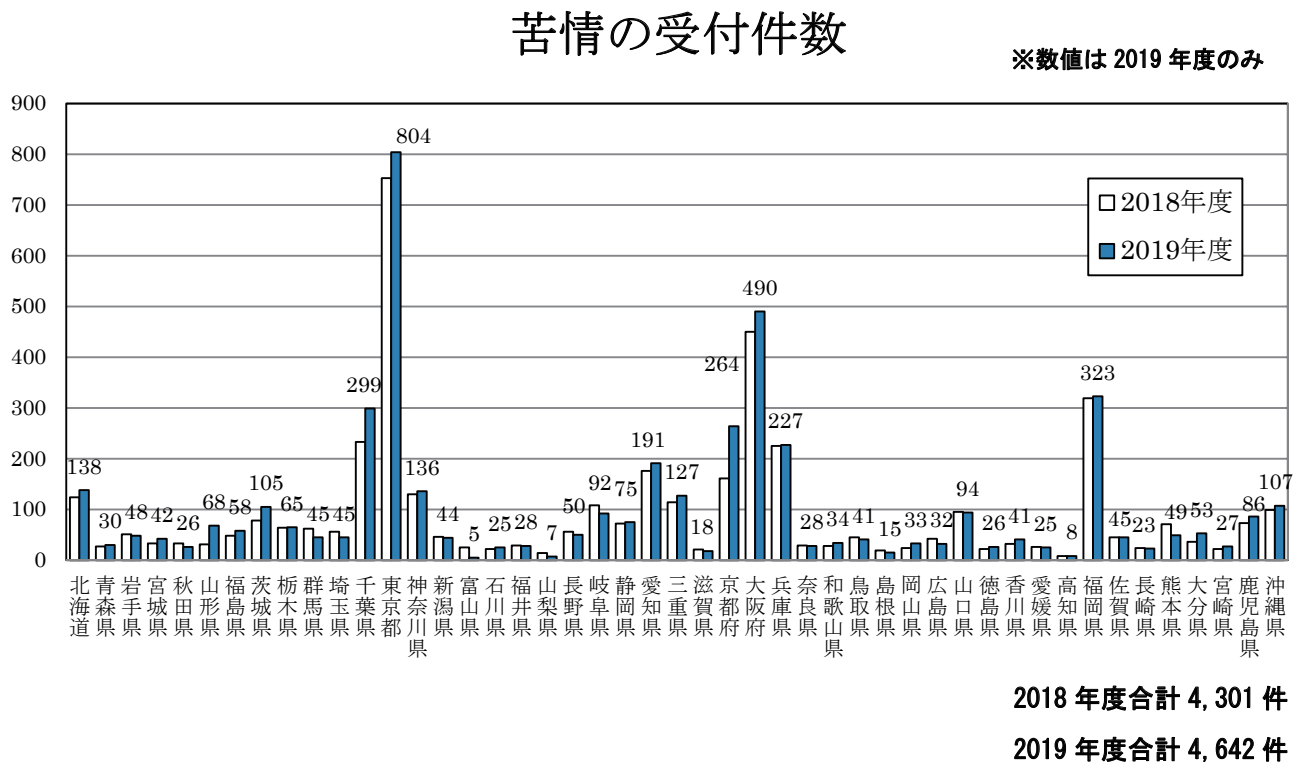
- 2019年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は「苦情」が4,642件「相談」が3,352件の合計 7,994件であった。
- これにより、2000年度制度開始以降（20年間）の「苦情」件数は58,590件、「相談」件数は69,921件で、合計すると128,511件であった。

I 苦情の受付状況

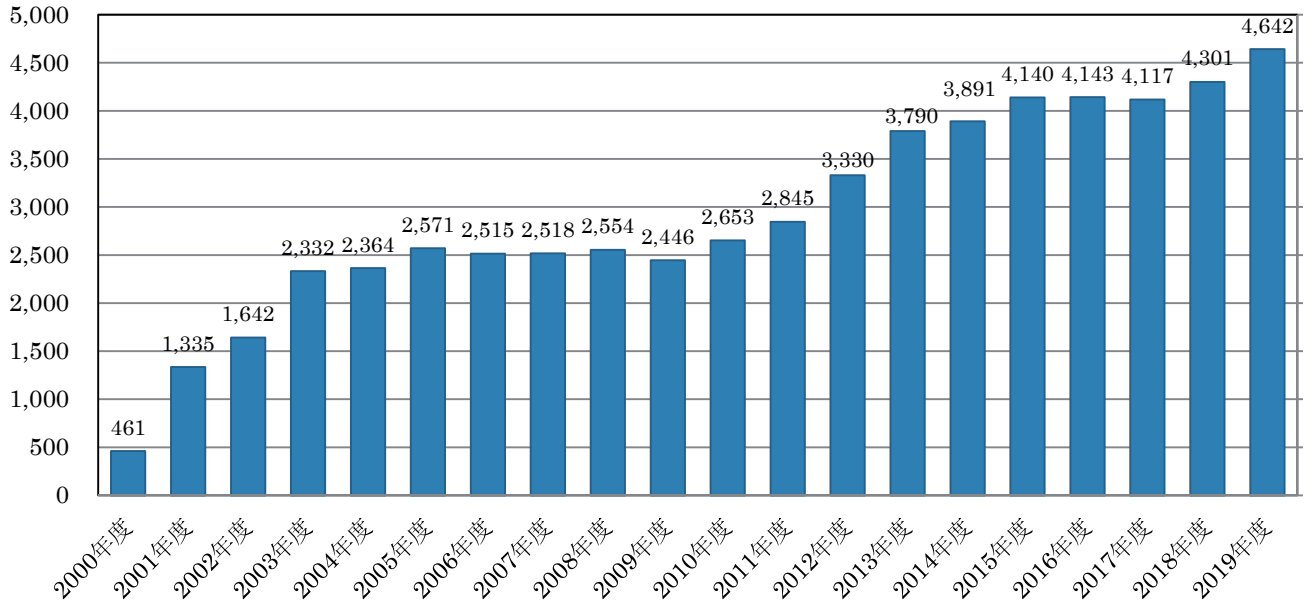
1 苦情の受付件数

- 2019年度の苦情受付総数は、「4,642件」であった。→【図表1、2】
- 2018年度と比較すると、総数は前年（4,301件）比で「341件（7.93%）」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「804件」、最も少ないのが富山県で「5件」である。
- 2015年度に4,000件を超えたあとも増加を続けている。

【図表1】 苦情の受付件数



【図表2】 苦情受付件数の年次推移

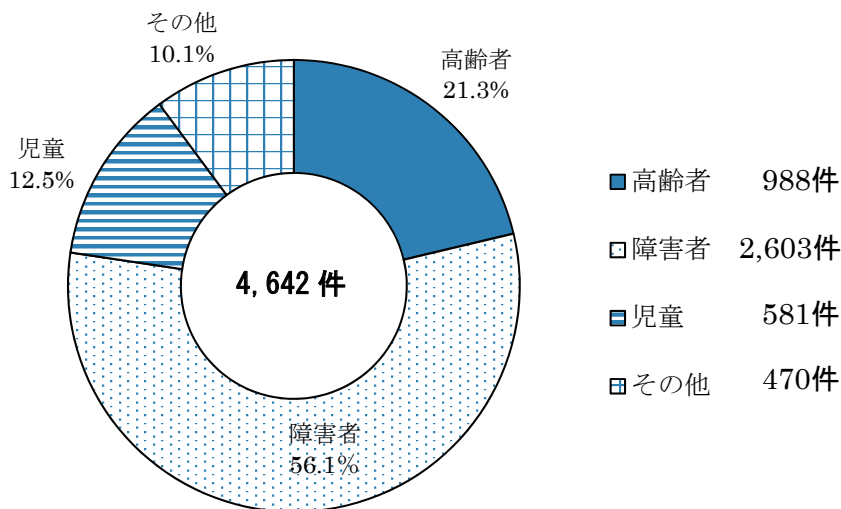


2 サービス分野別苦情受付件数

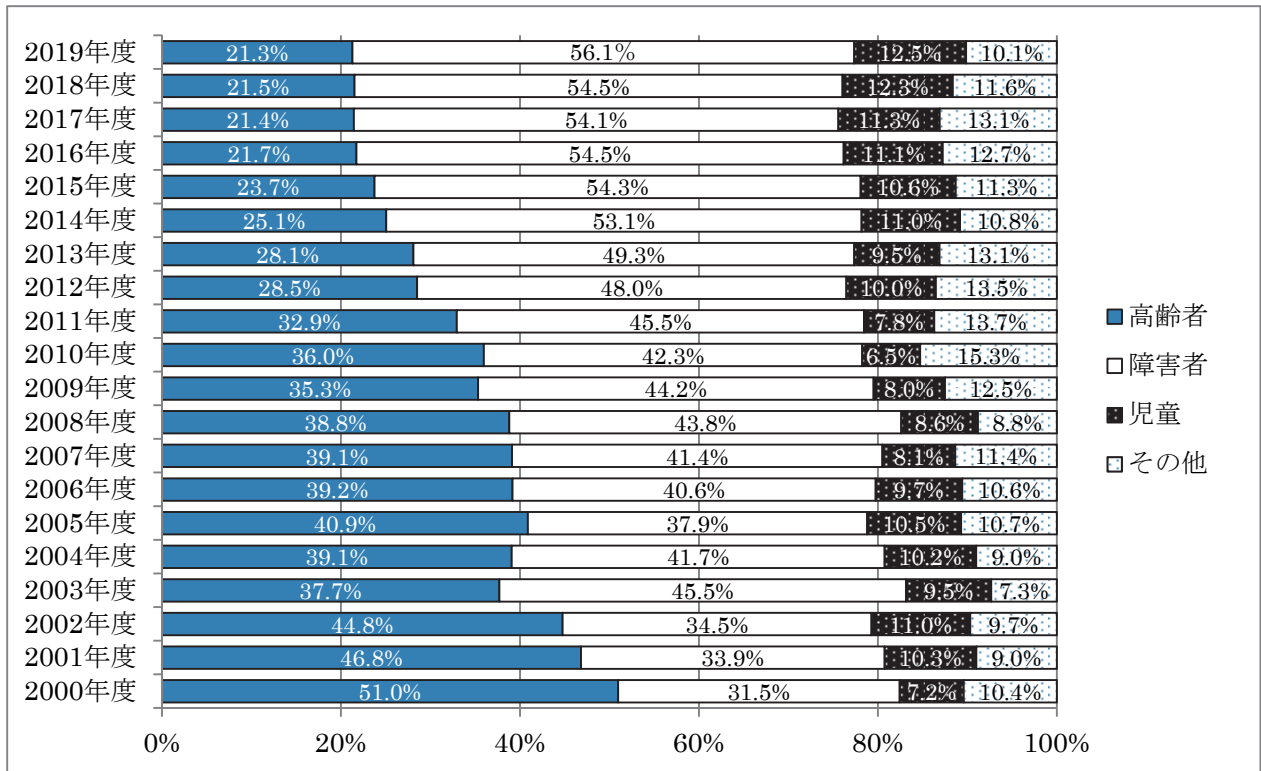
(1) サービス分野別受付件数

- 苦情(4,642件)のサービス分野別の内訳は、「高齢者」988件(21.3%)、「障害者」2,603件(56.1%)、「児童」581件(12.5%)、「その他」470件(10.1%)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、2019年度は前年度に引き続き全体の半数以上(56.1%)を占める状況となっている。

【図表3】 サービス分野別受付件数の割合



【図表4】 サービス分野別受付件数の年次推移



(2) サービス分野(施設・事業)別受付件数

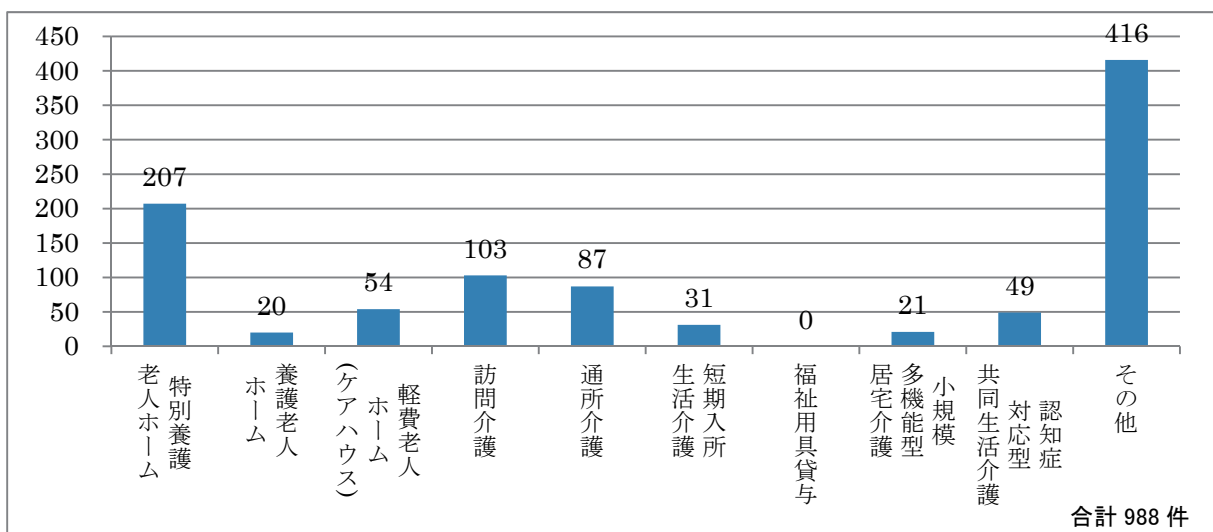
① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(988件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」207件(21.0%)、「訪問介護」103件(10.4%)、「通所介護」87件(8.8%)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2割を占めている。続いて、「サービス付き高齢者向け住宅」、「居宅介護支援事業」、「介護老人保健施設」、「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



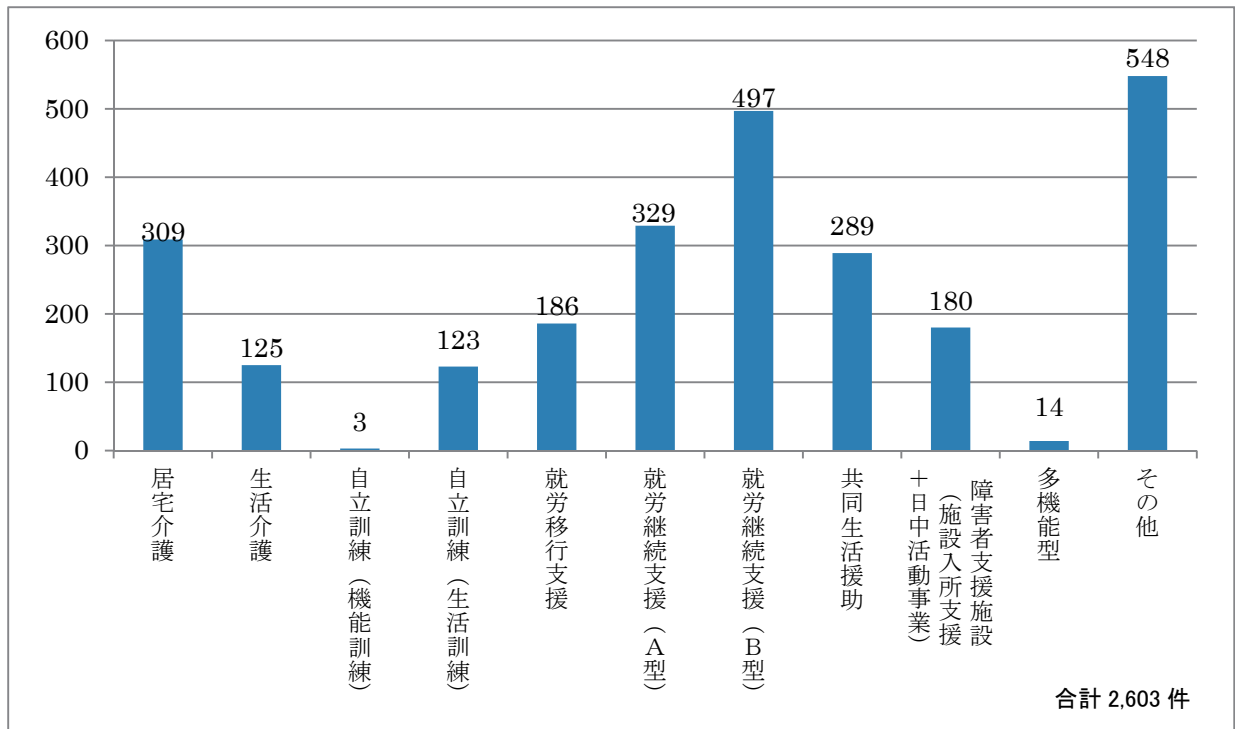
② 障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,603件)の施設・事業別の件数は、「就労継続支援B型」497件(19.1%)、「就労継続支援A型」329件(12.6%)、「居宅介護」309件(11.9%)、「共同生活援助」289件(11.1%)、「就労移行支援」186件(7.1%)、「障害者支援施設」180件(6.9%)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1,012件で、障害者分野の38.9%(総件数の21.8%)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3割以上を占めている。他には、「地域生活支援事業」、「行政」、「訪問介護」、「同行援護」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



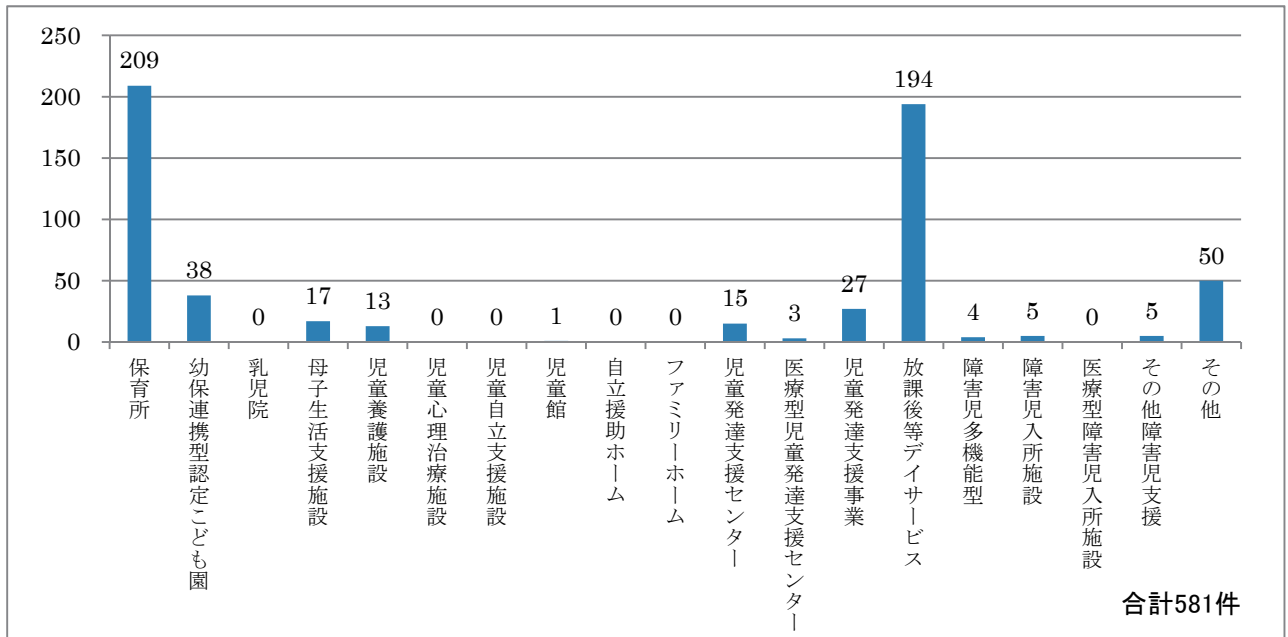
③ 児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(581件)の施設・事業別の件数は、「保育所」209件(36.0%)、「放課後等デイサービス」194件(33.4%)と続く。

→【図表7】

- 「その他」には、行政(児童相談所)、幼稚園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



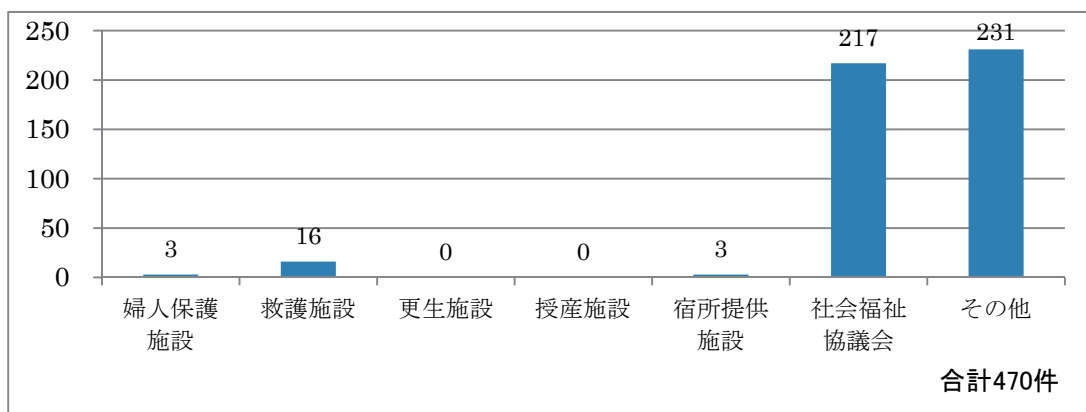
④ その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(470件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」217件(46.2%)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。

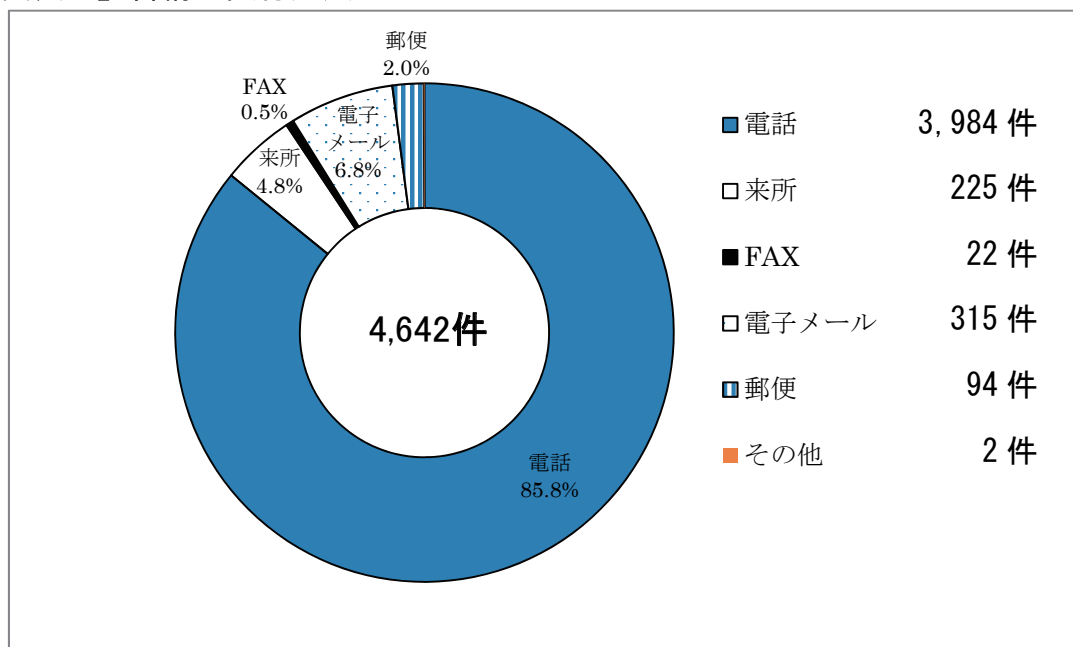
【図表8】 その他：サービス分野(施設・事業)別受付件数



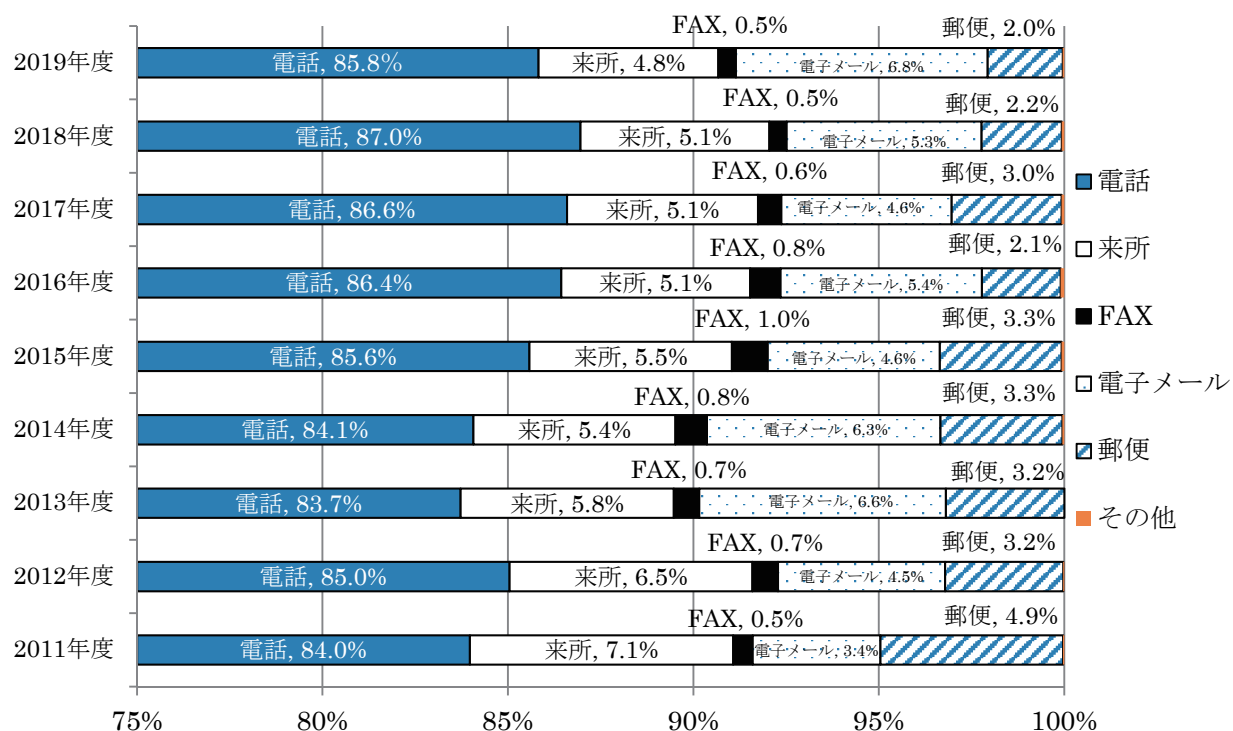
3 苦情の受付方法

- 受付方法（4,642件）については、「電話」が3,984件（85.8%）と最も多く、「電子メール」315件（6.8%）、「来所」225件（4.8%）、「郵便」94件（2.0%）、「FAX」22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

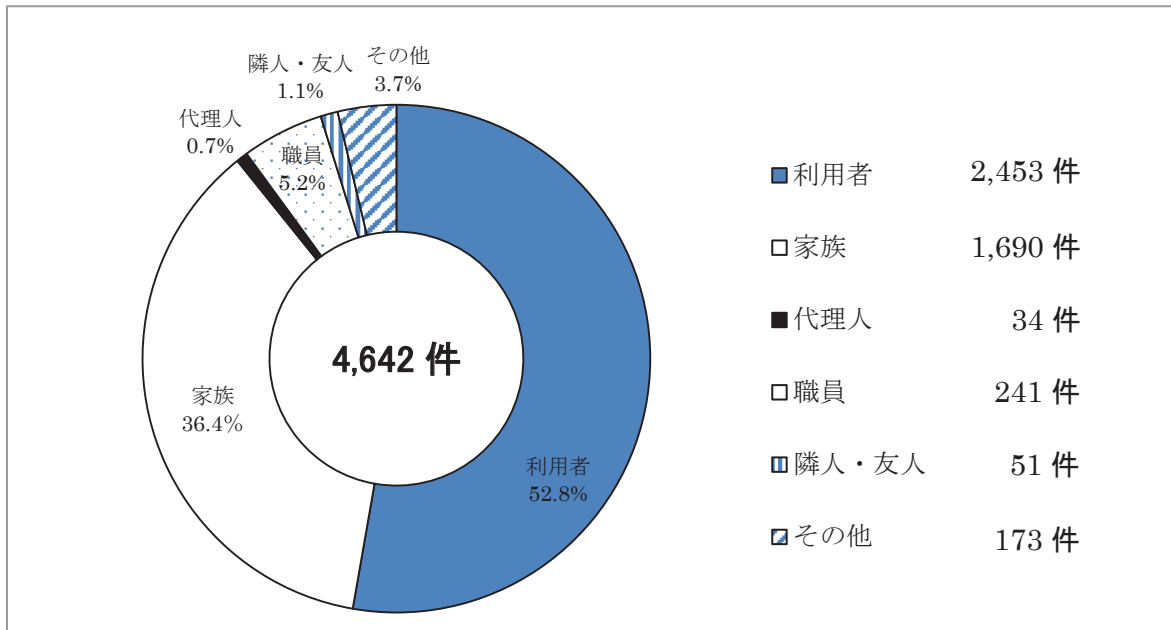


※2011年度から選択肢を変更したため、2011～2019年度を比較している。

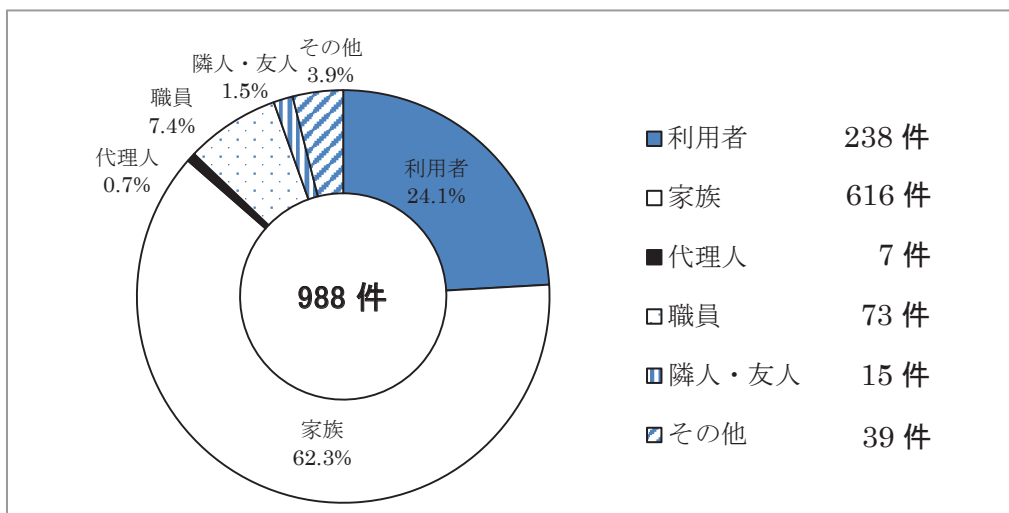
4 苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,453件（52.8%）、「家族」1,690件（36.4%）で全体の9割近くを占めている。その他、「職員」241件（5.2%）、「隣人・友人」が51件（1.1%）、「代理人」34件（0.7%）、「その他」が173件（3.7%）となっている。→【図表11-①】

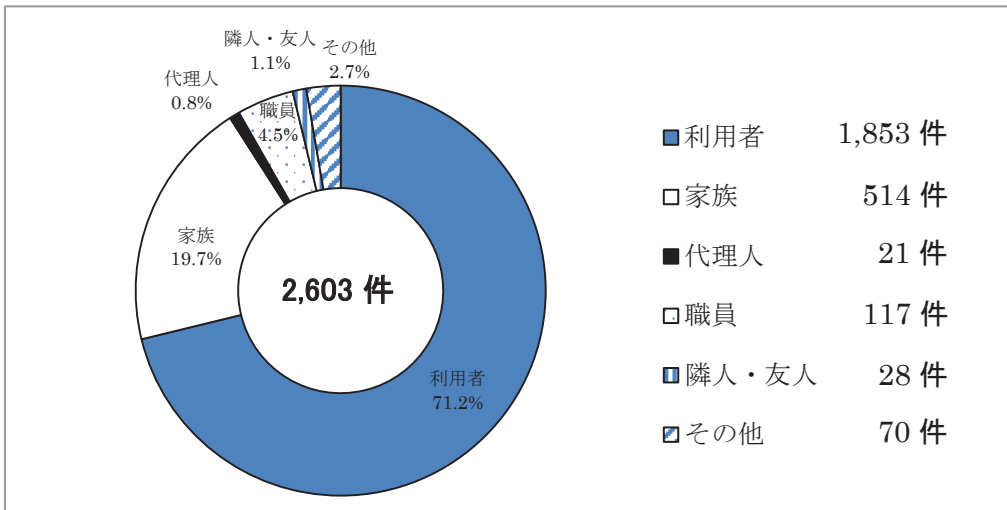
【図表11-①】 苦情申出人の属性



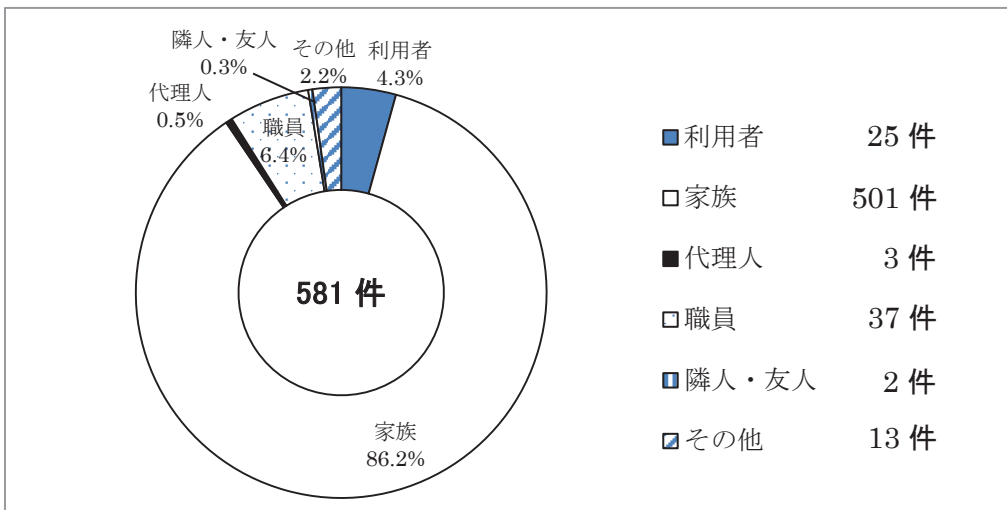
【図表11-②】 分野別・苦情申出人の属性（高齢者分野）



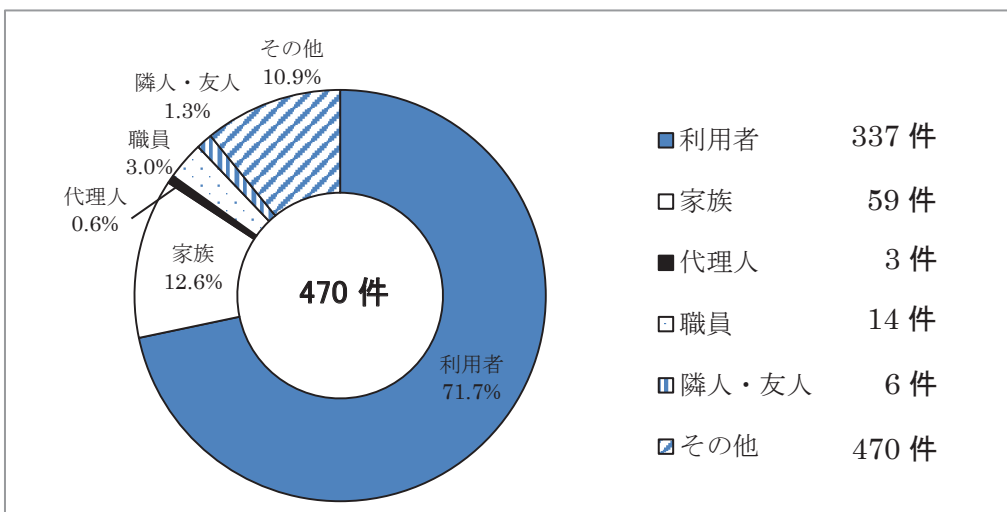
【図表11-③】分野別・苦情申出人の属性（障害者分野）



【図表11-④】分野別・苦情申出人の属性（児童分野）

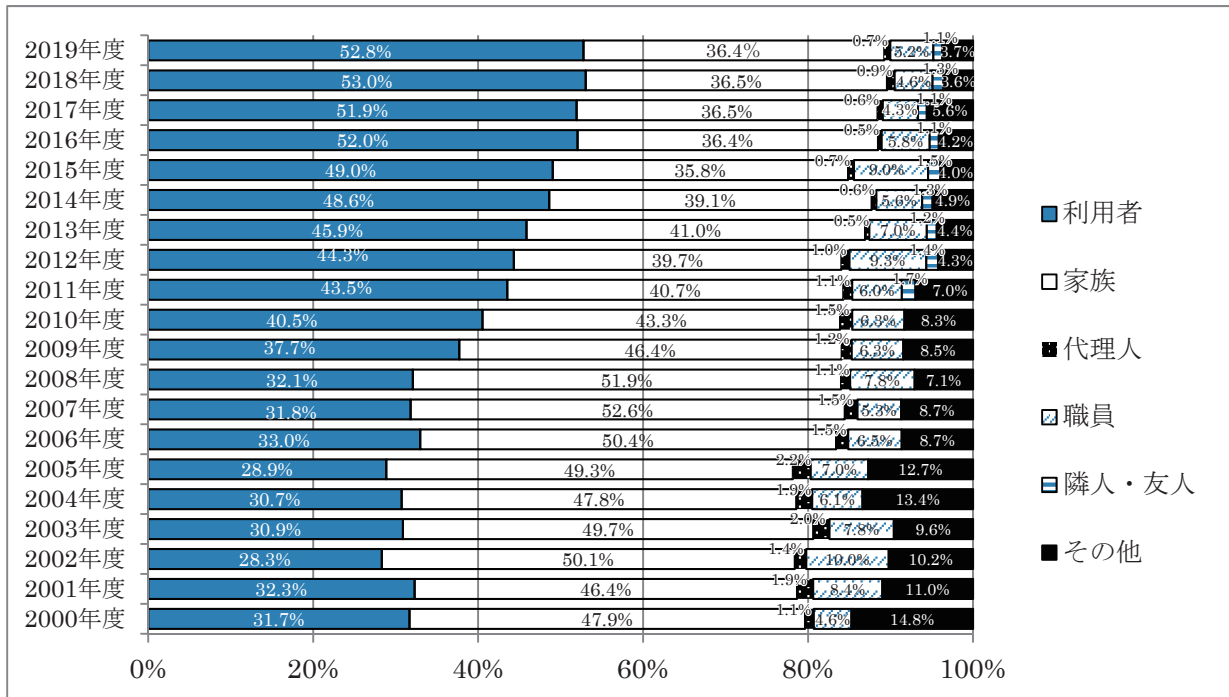


【図表11-⑤】分野別・苦情申出人の属性（その他）



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

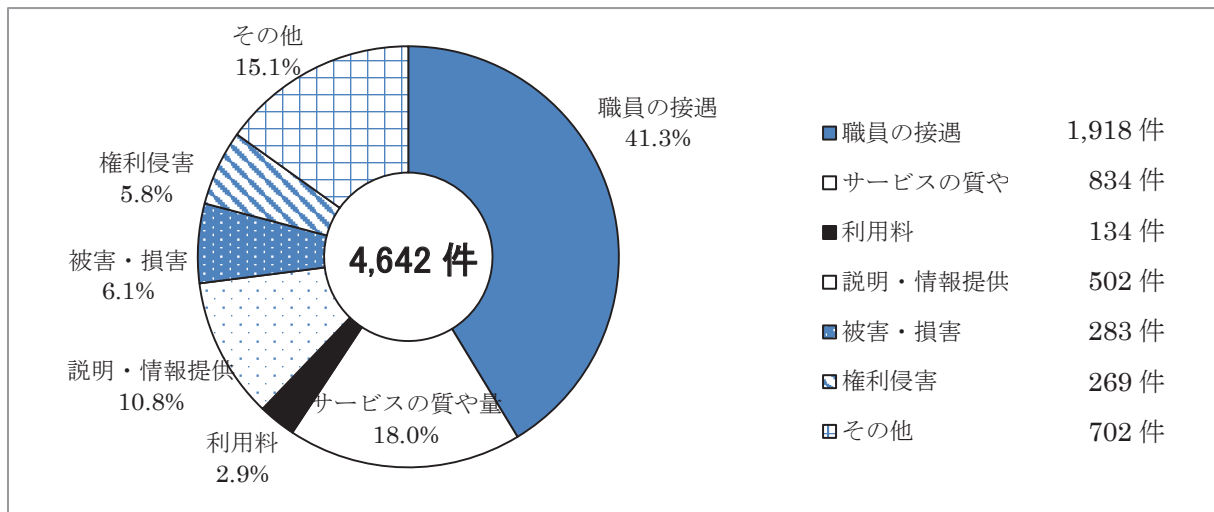
【図表12】 苦情申出人の属性年次推移



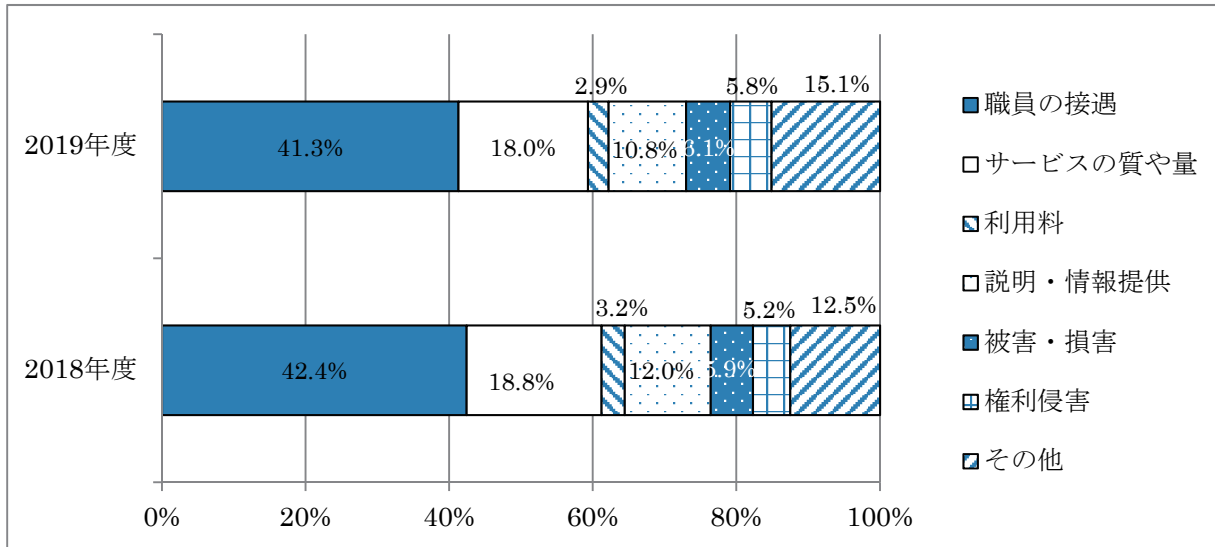
II 苦情の種類

- 苦情の種類は、「職員の接遇」1,918件（41.3%）で最も多く、「サービスの質や量」834件（18.0%）、「説明・情報提供」502件（10.8%）、「被害・損害」283件（6.1%）、「権利侵害」269件（5.8%）、「利用料」134件（2.9%）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】

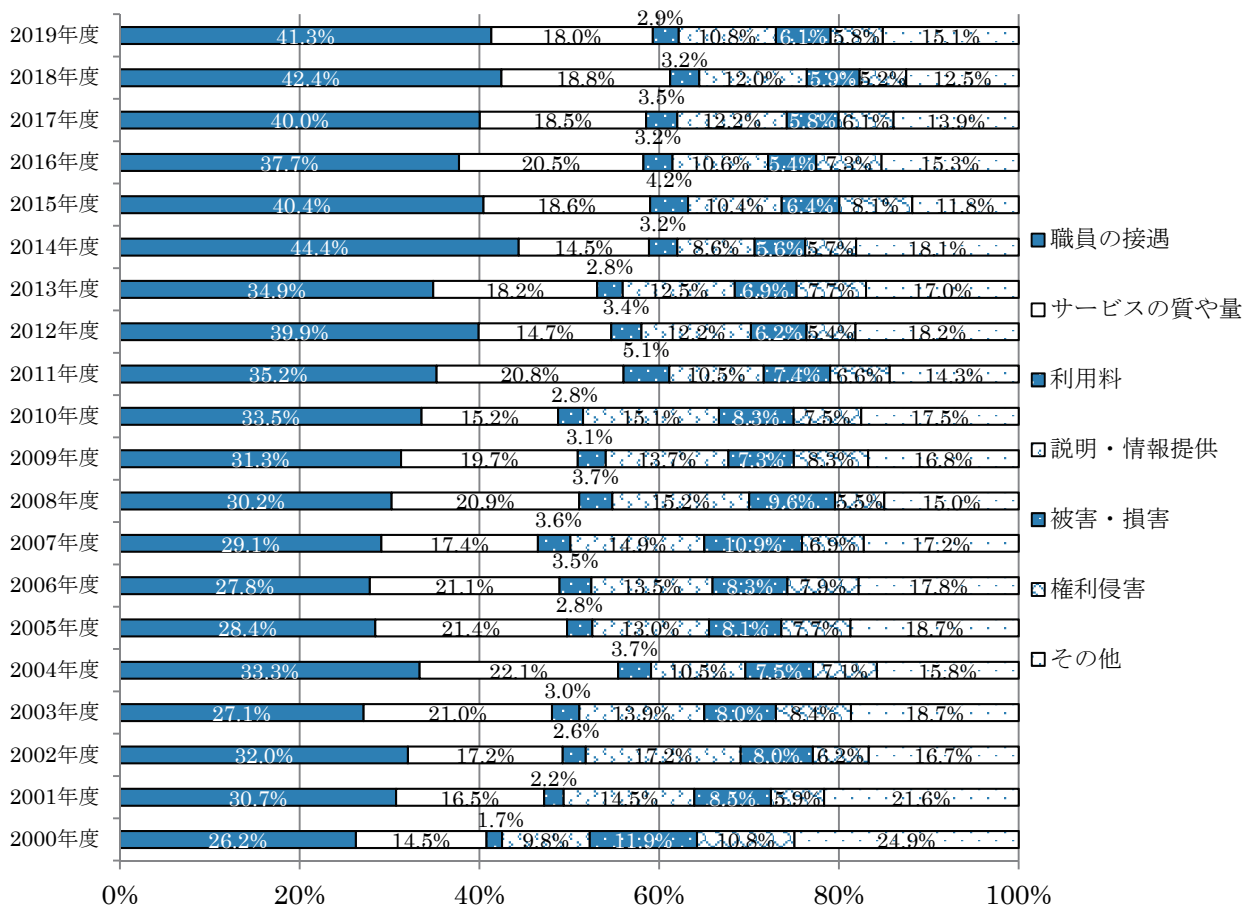
【図表13-①】 苦情の種類（全体）



【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（2018→2019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

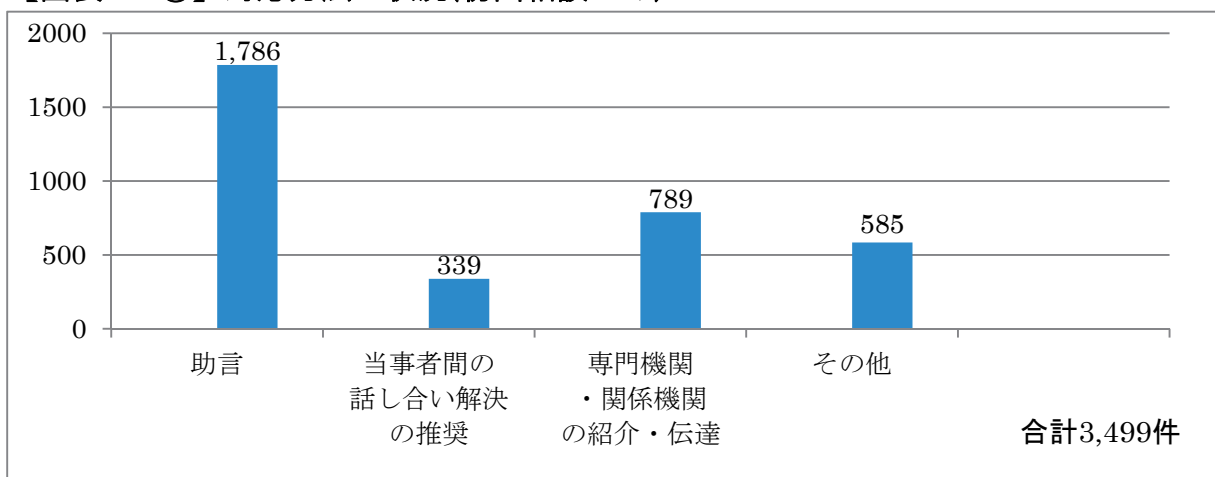
① 「初回相談」

- 「初回相談」のみで対応が終結した苦情（3,499件）における対応方法については、「助言」1,786件(51.0%)と最も多く、運営適正化委員会以外の相談窓口等を紹介するなどの「関係機関の紹介や伝達」が789件(22.5%)と続く。

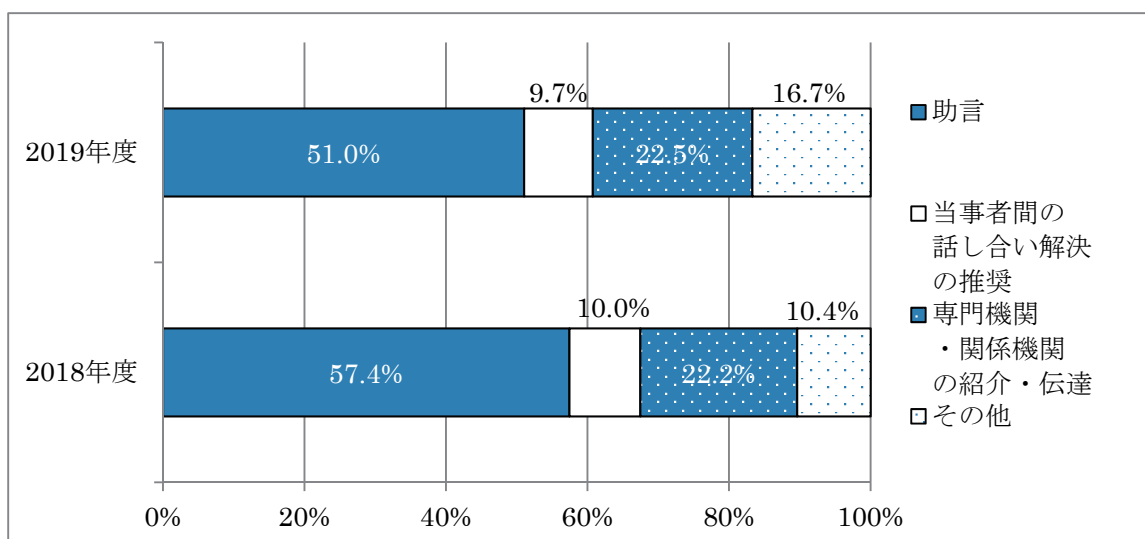
→【図表15-①、②】

- 「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（2018→2019年度）

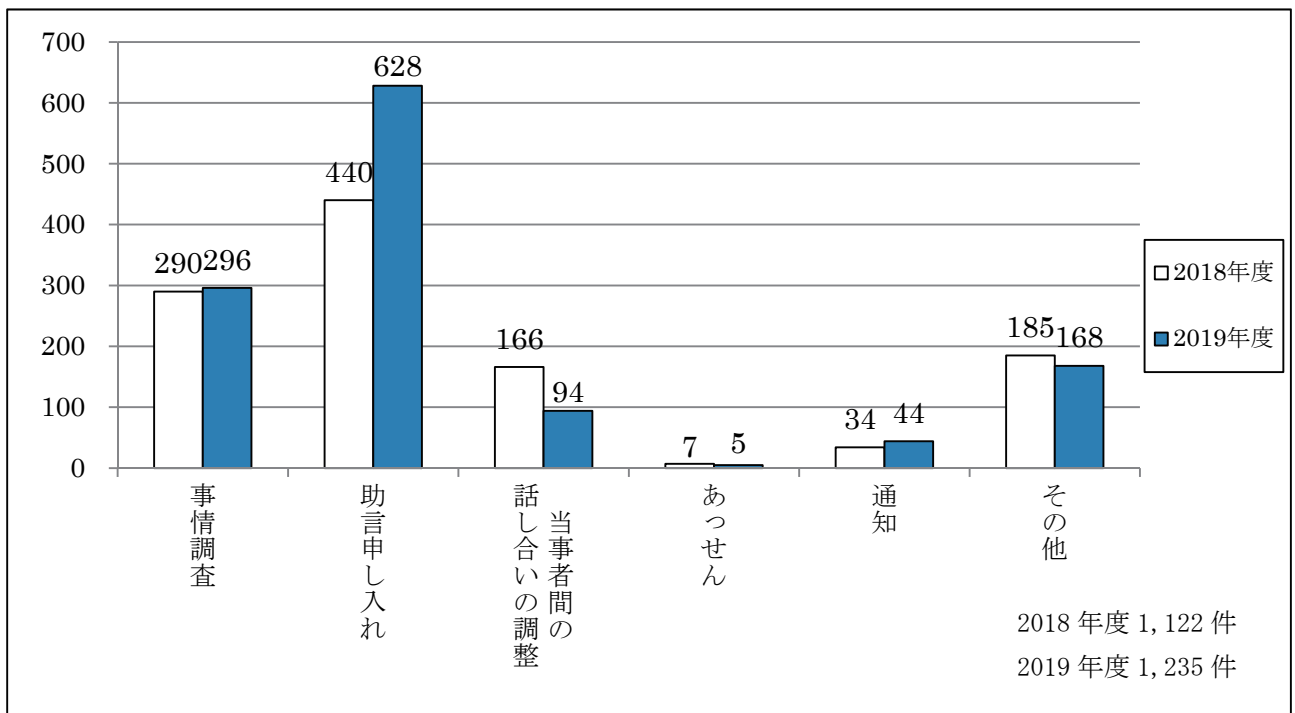


② 「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（1,143件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,235件）における対応方法については、「助言・申し入れ」628件（50.8%）、「事情調査」296件（24.0%）となっている。次に、「当事者間の話し合いの調整」が94件（7.6%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは5件（0.4%）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44件（3.6%）あった。
→【図表16】

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

【図表16】 対応方法の状況(継続対応)



※「通知」=都道府県知事への通知など

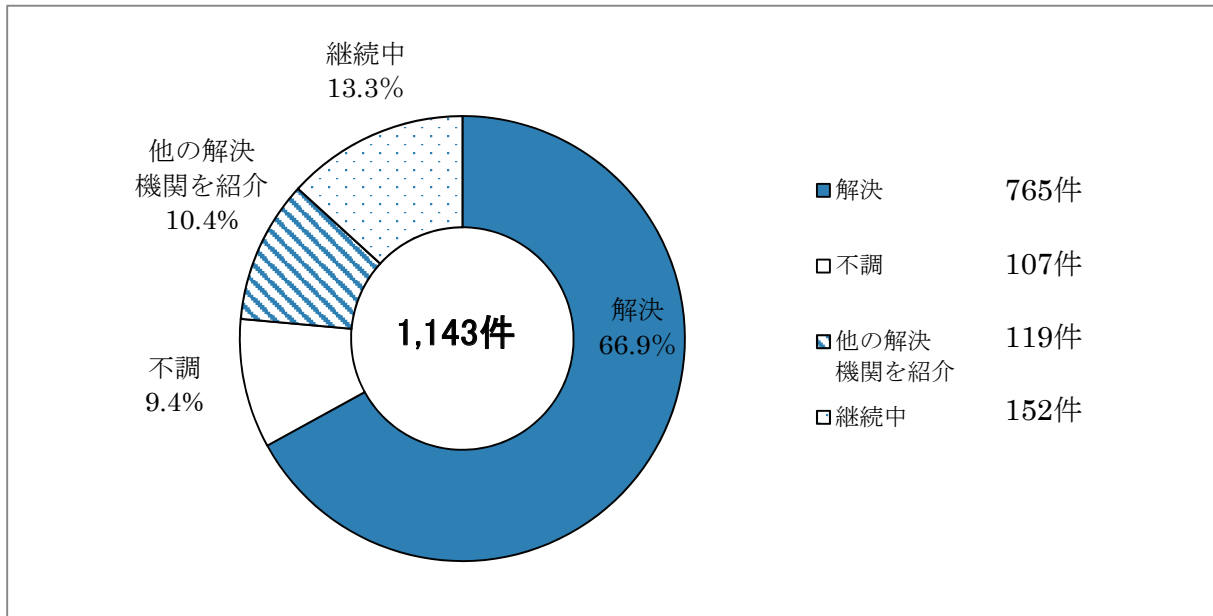
2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「継続対応」が必要になったケースについて「対応のべ回数」をみると、平均で「6回（中央値：5回）」であり、最大で「100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「45日（中央値：38日）」、最大で「361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（1,143件）については、765件（66.9%）が解決に至っている。継続対応のうち107件（9.4%、全体：4,642件のうち2.3%）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】

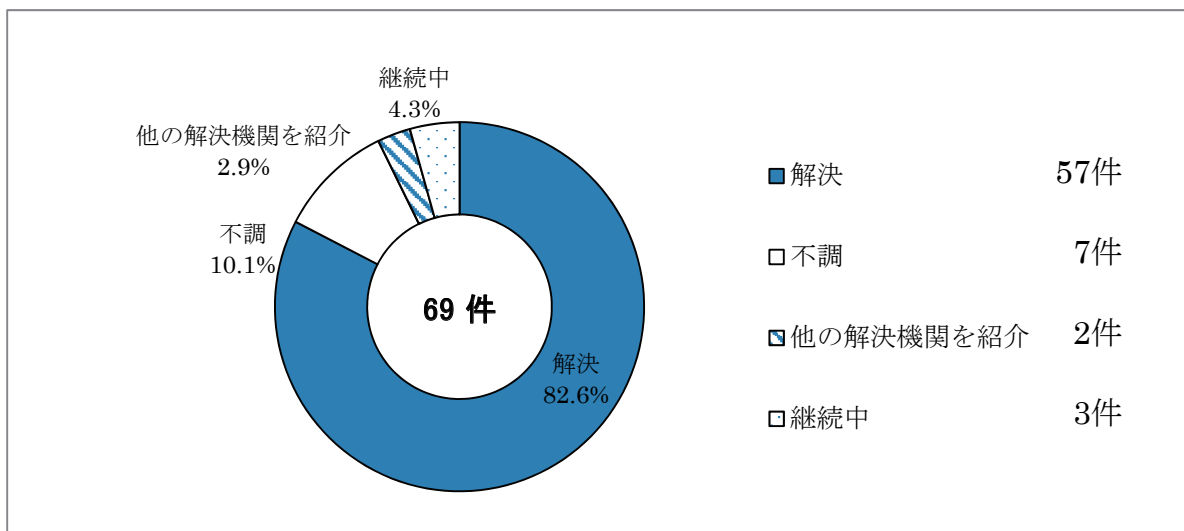
【図表17】 苦情解決の状況（継続対応）



IV 2018年度継続中案件の終結状況

- 2018年度の苦情解決の状況のうち、2018年度内に解決できず継続となった69件のうち、57件（82.6%）が「解決」、2件（2.9%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は7件（10.1%）、2019年度に終結せず令和2年度に持ち越した案件が3件（4.3%）ある。→【図表18】

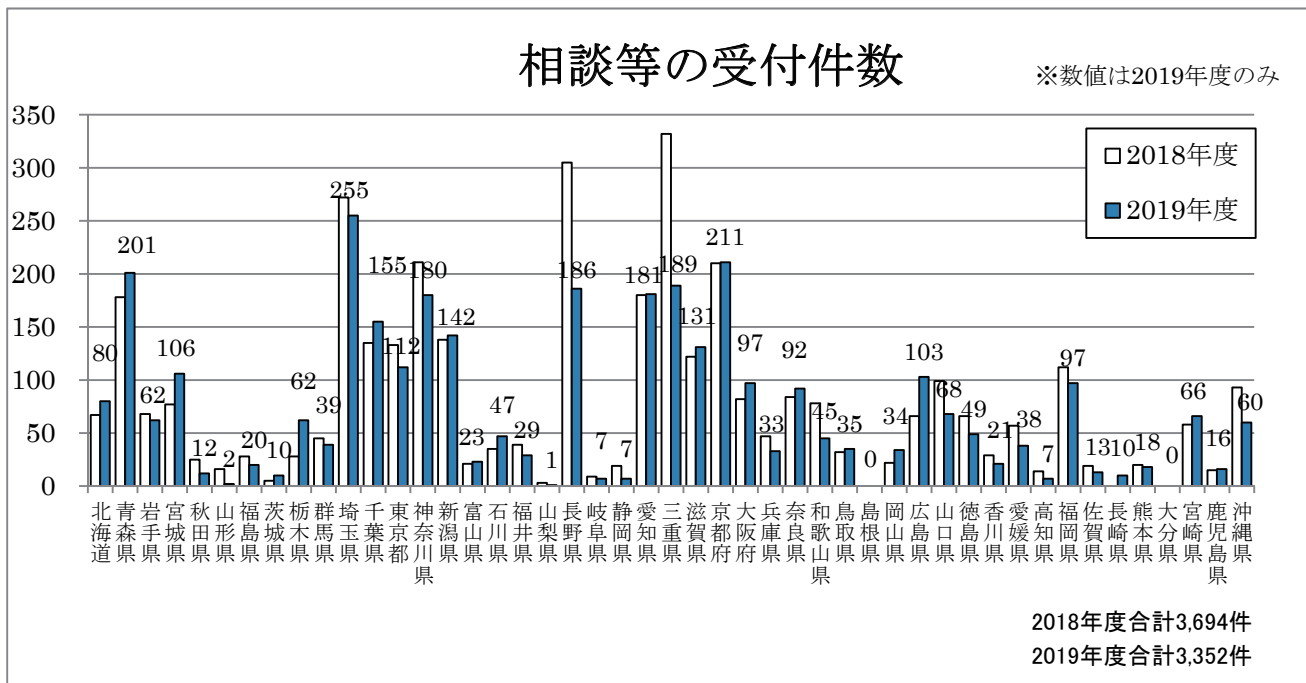
【図表18】 継続中案件の終結状況



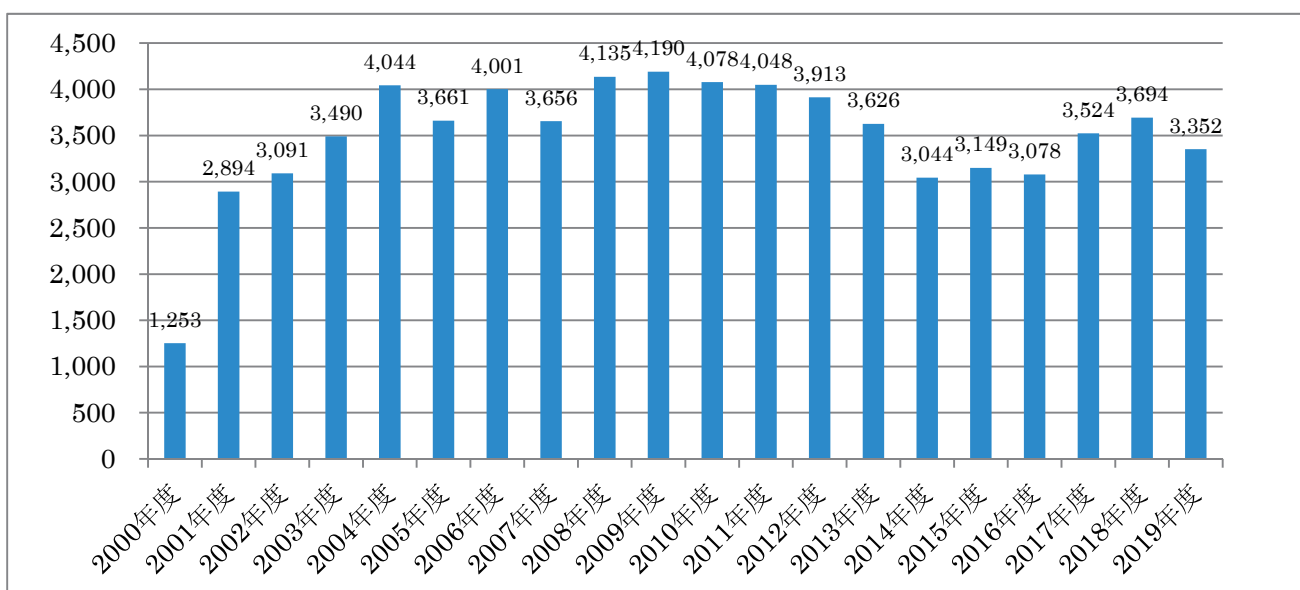
V 相談の受付状況

- 2019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、3,352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2015年度に4,000件を超え、近年は4,000件以上の件数を保ちながら、横ばいに推移していたが、2019年度は前年度と比べて300件以上の増加となった。

(2)サービス分野別 苦情受付件数

<高齢者分野>

○「高齢者分野」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」

2018年：339件(高齢36.6%、全体7.9%)⇒2019年：416件(高齢42.1%、全体9.0%)

<障害者分野>

○「障害者分野」の申出が増加し、全体の半数以上(56.1%)を占めている。

○「就労継続支援」などの就労支援事業に関する申出が多く、「障害者分野」の38.9%、全体の21.8%を占めている。

➤ 「就労継続支援（A型）」

2018年：378件(障害16.1%、全体8.8%)⇒2019年：329件(障害12.6%、全体7.1%)

➤ 「就労継続支援（B型）」

2018年：456件(障害19.4%、全体10.6%)⇒2019年：497件(障害19.1%、全体10.7%)

➤ 「就労移行支援」

2018年：200件(障害8.5%、全体4.7%)⇒2019年：186件(障害7.1%、全体4.0%)

<児童分野>

○2019 年度においては、「保育所」に関する申出が増加し、次いで「放課後等デイサービス」に関する申出が多くなっている。

➤ 「保育所」

2018 年：171 件(児童 32.3%・全体 4.0%)⇒2019 年：209 件(児童 36.0%・全体 4.5%)

➤ 「放課後等デイサービス」

2018 年：194 件(児童 36.6%・全体 4.5%)⇒2019 年：194 件(児童 33.4%・全体 4.2%)

<その他のサービス分野>

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

➤ 2018 年：244 件(その他 48.8%、全体 5.7%)⇒2019 年：217 件(その他 46.2%、全体 4.7%)

<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。

➤ 2018 年：2,281 件(53.0%) ⇒ 2019 年：2,453 件(52.8%)

(4)苦情の種類

○苦情の種類における「職員の接遇」に関する申出の件数は継続して多い。

➤ 「職員の接遇」 2018 年：1,825 件(42.4%)⇒ 2019 年：1,918 件(41.3%)

○「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」 2018 年：1,536 件(33.5%)⇒ 2019 年：1,633 件(32.9%)

(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。

2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
7件	4件	8件	3件	6件	7件	5件

○「継続対応」が必要なケースの「対応のべ回数」は平均6回であるが、最大で100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 2019年度都道府県運営適正化委員会に
関する定期調査結果 詳細

1 苦情の受付状況

(1) 受付件数(2000年度～2019年度)

(件)

都道府県	2019年度			2018年度	2017年度	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度	2010年度	2009年度	2008年度	2007年度	2006年度	2005年度	2004年度	2003年度	2002年度	2001年度	2000年度	累計
	初回	継続	計																				
北海道	85	53	138	124	160	163	149	139	146	117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	2,041
青森県	5	25	30	27	36	36	53	56	46	50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	661
岩手県	10	38	48	51	60	62	30	26	33	20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	596
宮城県	5	37	42	33	40	50	38	46	50	42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	815
秋田県	11	15	26	33	27	27	41	29	32	27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	675
山形県	39	29	68	31	50	31	28	27	52	18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	579
福島県	39	19	58	48	38	35	35	41	33	35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	694
茨城県	73	32	105	78	68	66	64	53	64	58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	949
栃木県	56	9	65	64	50	46	48	32	45	34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	835
群馬県	31	14	45	62	49	26	35	34	36	26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	762
埼玉県	23	22	45	56	53	68	65	83	57	60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,413
千葉県	125	174	299	233	250	271	290	252	260	244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	3,341
東京都	800	4	804	753	654	789	819	889	760	766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	9,694
神奈川県	80	56	136	130	120	122	131	154	107	95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	1,994
新潟県	43	1	44	46	39	48	65	69	72	70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	884
富山県	4	1	5	25	18	22	24	33	21	18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	328
石川県	25	0	25	22	19	22	25	25	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	362
福井県	28	0	28	29	32	24	28	27	33	45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	551
山梨県	7	0	7	14	13	8	10	9	6	9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	182
長野県	9	41	50	56	62	54	56	44	69	63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	988
岐阜県	63	29	92	108	71	43	55	39	55	44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	831
静岡県	73	2	75	72	71	31	73	53	28	34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	893
愛知県	191	0	191	176	187	158	176	161	155	122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	2,274
三重県	74	53	127	114	118	123	132	110	84	70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	1,251
滋賀県	2	16	18	21	37	24	37	39	23	14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	646
京都府	108	156	264	161	97	109	196	148	99	113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	1,998
大阪府	421	69	490	450	416	456	334	280	264	275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	5,238
兵庫県	196	31	227	225	183	184	139	84	154	137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	2,125
奈良県	12	16	28	29	34	34	57	39	48	50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	581
和歌山県	34	0	34	28	26	30	33	28	35	25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	633
鳥取県	27	14	41	45	46	28	30	34	110	48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	619
島根県	15	0	15	19	17	27	18	21	24	21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	465
岡山県	26	7	33	24	41	34	44	25	25	13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	564
広島県	29	3	32	42	99	80	75	73	49	46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	871
山口県	87	7	94	95	91	59	60	50	59	37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	984
徳島県	25	1	26	22	21	55	28	33	33	19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	505
香川県	20	21	41	32	38	32	37	27	12	13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	540
愛媛県	20	5	25	26	13	16	27	18	24	18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	578
高知県	8	0	8	8	23	23	21	25	38	13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	381
福岡県	298	25	323	319	273	249	239	220	260	166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	3,190
佐賀県	30	15	45	45	43	43	39	25	11	6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	430
長崎県	19	4	23	24	30	44	32	34	33	45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	763
熊本県	49	0	49	71	69	69	59	76	45	30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	924
大分県	53	0	53	36	45	38	16	42	40	36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	585
宮崎県	25	2	27	22	24	12	28	19	37	27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	378
鹿児島県	17	69	86	73	78	91	50	47	35	46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	857
沖縄県	79	28	107	99	88	81	71	73	60	53	62	58	30	41	42	60	46	44	36	29	2	2	1,142
合 計	3,499	1,143	4,642	4,301	4,117	4,143	4,140	3,891	3,790	3,330	2,845	2,653	2,446	2,554	2,518	2,515	2,571	2,364	2,332	1,642	1,335	461	58,590

※累計は2000～2019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	2019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	32	12	44	37	36	73	11	3	14	5	2	7	138
青森県	2	6	8	3	14	17	0	4	4	0	1	1	30
岩手県	1	12	13	7	22	29	1	1	2	1	3	4	48
宮城県	2	4	6	3	23	26	0	3	3	0	7	7	42
秋田県	3	6	9	5	6	11	3	2	5	0	1	1	26
山形県	15	8	23	19	15	34	2	2	4	3	4	7	68
福島県	19	8	27	10	9	19	5	1	6	5	1	6	58
茨城県	22	5	27	38	21	59	11	4	15	2	2	4	105
栃木県	9	2	11	28	5	33	10	2	12	9	0	9	65
群馬県	12	5	17	17	7	24	2	2	4	0	0	0	45
埼玉県	3	2	5	15	14	29	5	6	11	0	0	0	45
千葉県	37	40	77	48	97	145	21	14	35	19	23	42	299
東京都	89	0	89	521	3	524	70	1	71	120	0	120	804
神奈川県	13	6	19	38	40	78	28	9	37	1	1	2	136
新潟県	18	0	18	20	1	21	4	0	4	1	0	1	44
富山県	2	0	2	2	0	2	0	1	1	0	0	0	5
石川県	5	0	5	12	0	12	6	0	6	2	0	2	25
福井県	4	0	4	21	0	21	1	0	1	2	0	2	28
山梨県	2	0	2	2	0	2	0	0	0	3	0	3	7
長野県	3	13	16	5	20	25	1	4	5	0	4	4	50
岐阜県	12	3	15	36	16	52	5	4	9	10	6	16	92
静岡県	8	0	8	43	2	45	11	0	11	11	0	11	75
愛知県	29	0	29	107	0	107	23	0	23	32	0	32	191
三重県	20	5	25	42	39	81	5	5	10	7	4	11	127
滋賀県	0	4	4	1	9	10	1	3	4	0	0	0	18
京都府	33	57	90	51	85	136	16	5	21	8	9	17	264
大阪府	70	10	80	262	44	306	48	9	57	41	6	47	490
兵庫県	37	2	39	112	21	133	43	7	50	4	1	5	227
奈良県	6	2	8	2	14	16	4	0	4	0	0	0	28
和歌山県	9	0	9	22	0	22	2	0	2	1	0	1	34
鳥取県	11	3	14	13	9	22	1	1	2	2	1	3	41
島根県	3	0	3	4	0	4	6	0	6	2	0	2	15
岡山県	5	0	5	14	3	17	5	4	9	2	0	2	33
広島県	4	0	4	21	3	24	3	0	3	1	0	1	32
山口県	8	1	9	55	3	58	3	0	3	21	3	24	94
徳島県	10	0	10	8	0	8	4	0	4	3	1	4	26
香川県	11	8	19	4	7	11	5	5	10	0	1	1	41
愛媛県	7	2	9	10	2	12	3	0	3	0	1	1	25
高知県	3	0	3	4	0	4	1	0	1	0	0	0	8
福岡県	75	5	80	147	13	160	38	6	44	38	1	39	323
佐賀県	10	4	14	10	7	17	9	4	13	1	0	1	45
長崎県	9	1	10	8	3	11	2	0	2	0	0	0	23
熊本県	15	0	15	26	0	26	8	0	8	0	0	0	49
大分県	18	0	18	21	0	21	7	0	7	7	0	7	53
宮崎県	5	1	6	15	1	16	3	0	3	2	0	2	27
鹿児島県	4	18	22	11	38	49	2	10	12	0	3	3	86
沖縄県	14	4	18	37	14	51	13	7	20	15	3	18	107
合計	729	259	988	1,937	666	2,603	452	129	581	381	89	470	4,642
割合	15.7%	5.6%	21.3%	41.7%	14.3%	56.1%	9.7%	2.8%	12.5%	8.2%	1.9%	10.1%	100.0%

※累計は2000～2019年度

都道府県	2018年度					2017年度					2016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	33	67	15	9	124	48	87	11	14	160	48	90	17	8	163
青森県	11	12	4	0	27	13	15	6	2	36	19	12	3	2	36
岩手県	8	35	5	3	51	7	46	4	3	60	15	43	4	0	62
宮城県	5	20	2	6	33	5	31	2	2	40	6	33	3	8	50
秋田県	18	10	5	0	33	16	5	5	1	27	15	11	1	0	27
山形県	11	16	2	2	31	15	23	5	7	50	16	12	1	2	31
福島県	25	13	7	3	48	14	19	2	3	38	13	13	5	4	35
茨城県	25	43	9	1	78	18	43	7	0	68	18	41	7	0	66
栃木県	12	33	11	8	64	11	25	8	6	50	15	20	7	4	46
群馬県	15	39	8	0	62	10	33	5	1	49	10	13	2	1	26
埼玉県	6	29	15	6	56	3	38	7	5	53	9	40	16	3	68
千葉県	63	118	36	16	233	68	122	27	33	250	91	113	36	31	271
東京都	89	419	82	163	753	57	357	79	161	654	53	430	111	195	789
神奈川県	20	83	23	4	130	18	76	20	6	120	18	74	22	8	122
新潟県	15	17	8	6	46	7	21	9	2	39	20	21	6	1	48
富山県	11	13	0	1	25	5	12	1	0	18	13	9	0	0	22
石川県	8	10	2	2	22	3	14	1	1	19	5	12	4	1	22
福井県	9	17	1	2	29	8	17	0	7	32	12	9	2	1	24
山梨県	4	7	1	2	14	3	5	5	0	13	5	3	0	0	8
長野県	16	26	5	9	56	13	27	2	20	62	13	25	3	13	54
岐阜県	16	68	17	7	108	15	35	11	10	71	5	37	1	0	43
静岡県	14	37	9	12	72	11	43	7	10	71	5	16	8	2	31
愛知県	10	107	27	32	176	29	110	22	26	187	23	98	18	19	158
三重県	15	79	9	11	114	23	66	9	20	118	22	76	6	19	123
滋賀県	4	4	8	5	21	9	14	12	2	37	8	12	2	2	24
京都府	51	79	18	13	161	27	38	14	18	97	15	70	9	15	109
大阪府	65	283	46	56	450	67	274	38	37	416	61	337	26	32	456
兵庫県	51	118	41	15	225	54	98	23	8	183	40	102	21	21	184
奈良県	8	17	3	1	29	9	20	4	1	34	16	16	2	0	34
和歌山県	5	20	2	1	28	8	15	3	0	26	8	19	3	0	30
鳥取県	15	27	3	0	45	17	27	1	1	46	10	14	3	1	28
島根県	3	11	2	3	19	6	4	3	4	17	7	10	6	4	27
岡山県	7	12	3	2	24	8	24	8	1	41	7	22	0	5	34
広島県	7	28	7	0	42	19	51	21	8	99	12	46	12	10	80
山口県	29	27	6	33	95	19	24	5	43	91	10	14	3	32	59
徳島県	8	9	3	2	22	6	9	4	2	21	19	11	4	21	55
香川県	13	8	8	3	32	19	11	6	2	38	13	13	6	0	32
愛媛県	10	13	0	3	26	7	5	0	1	13	12	3	1	0	16
高知県	4	3	0	1	8	9	10	0	4	23	11	11	1	0	23
福岡県	88	163	40	28	319	82	141	30	20	273	70	131	28	20	249
佐賀県	19	22	1	3	45	18	17	4	4	43	14	18	6	5	43
長崎県	8	5	0	11	24	13	8	4	5	30	19	13	3	9	44
熊本県	14	40	13	4	71	17	39	6	7	69	15	39	10	5	69
大分県	13	19	2	2	36	14	25	1	5	45	16	17	3	2	38
宮崎県	8	12	2	0	22	6	12	4	2	24	0	10	2	0	12
鹿児島県	17	45	10	1	73	16	44	10	8	78	32	36	19	4	91
沖縄県	19	63	9	8	99	13	49	10	16	88	16	41	6	18	81
合計	925	2,346	530	500	4,301	883	2,229	466	539	4,117	900	2,256	459	528	4,143
割合	21.5%	54.5%	12.3%	11.6%	100.0%	21.4%	54.1%	11.3%	13.1%	100.0%	21.7%	54.5%	11.1%	12.7%	100.0%

(件)

都道府県	2015年度					2014年度					2013年度					累計
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計	
北海道	39	87	18	5	149	48	74	15	2	139	59	61	10	16	146	1,917
青森県	10	28	14	1	53	16	24	16	0	56	16	26	4	0	46	634
岩手県	9	20	1	0	30	10	13	3	0	26	10	19	2	2	33	545
宮城県	3	22	3	10	38	11	23	4	8	46	7	28	6	9	50	782
秋田県	20	16	5	0	41	16	13	0	0	29	19	11	2	0	32	642
山形県	15	12	1	0	28	17	8	1	1	27	37	4	3	8	52	548
福島県	28	6	1	0	35	27	7	7	0	41	16	9	4	4	33	646
茨城県	19	34	10	1	64	18	26	6	3	53	18	44	1	1	64	871
栃木県	14	25	5	4	48	15	8	2	7	32	16	21	2	6	45	771
群馬県	13	11	7	4	35	13	8	5	8	34	16	12	4	4	36	700
埼玉県	10	33	20	2	65	26	38	13	6	83	19	27	9	2	57	1,357
千葉県	102	122	37	29	290	91	106	32	23	252	63	119	40	38	260	3,108
東京都	75	482	88	174	819	68	587	113	121	889	77	405	103	175	760	8,941
神奈川県	18	87	20	6	131	38	90	15	11	154	22	63	7	15	107	1,864
新潟県	21	34	5	5	65	24	25	5	15	69	26	27	9	10	72	838
富山県	12	10	0	2	24	16	12	2	3	33	15	5	0	1	21	303
石川県	5	15	4	1	25	6	15	3	1	25	11	12	4	1	28	340
福井県	11	10	5	2	28	11	14	2	0	27	20	10	3	0	33	522
山梨県	5	5	0	0	10	7	1	1	0	9	2	4	0	0	6	168
長野県	11	38	3	4	56	13	23	2	6	44	17	26	5	21	69	932
岐阜県	12	37	6	0	55	8	23	6	2	39	29	21	5	0	55	723
静岡県	24	31	10	8	73	18	18	7	10	53	7	12	3	6	28	821
愛知県	30	98	26	22	176	40	82	13	26	161	40	83	10	22	155	2,098
三重県	34	85	3	10	132	30	52	9	19	110	26	48	1	9	84	1,137
滋賀県	10	17	5	5	37	6	21	4	8	39	10	11	2	0	23	625
京都府	33	132	8	23	196	29	93	19	7	148	18	54	15	12	99	1,837
大阪府	62	212	28	32	334	51	161	25	43	280	52	151	23	38	264	4,788
兵庫県	24	81	19	15	139	22	46	9	7	84	33	104	15	2	154	1,900
奈良県	19	28	7	3	57	20	19	0	0	39	22	20	2	4	48	552
和歌山県	13	17	3	0	33	5	15	8	0	28	15	15	4	1	35	605
鳥取県	19	9	2	0	30	13	19	2	0	34	33	70	2	5	110	574
島根県	8	6	1	3	18	9	7	3	2	21	3	14	6	1	24	446
岡山県	3	37	1	3	44	0	21	1	3	25	0	17	2	6	25	540
広島県	12	44	7	12	75	14	48	7	4	73	12	30	5	2	49	829
山口県	17	29	3	11	60	16	14	3	17	50	20	24	3	12	59	889
徳島県	16	9	0	3	28	6	22	3	2	33	16	10	4	3	33	483
香川県	17	14	4	2	37	16	10	1	0	27	8	4	0	0	12	508
愛媛県	11	14	2	0	27	6	12	0	0	18	15	9	0	0	24	552
高知県	7	10	1	3	21	11	11	0	3	25	11	25	1	1	38	373
福岡県	75	109	25	30	239	70	111	20	19	220	112	118	13	17	260	2,871
佐賀県	22	15	1	1	39	15	6	2	2	25	4	3	1	3	11	385
長崎県	13	9	6	4	32	14	13	4	3	34	17	10	3	3	33	739
熊本県	15	33	3	8	59	26	37	8	5	76	7	18	2	18	45	853
大分県	9	7	0	0	16	12	16	3	11	42	22	12	2	4	40	549
宮崎県	5	12	5	6	28	4	9	4	2	19	20	8	5	4	37	356
鹿児島県	19	22	7	2	50	13	19	14	1	47	13	13	5	4	35	784
沖縄県	14	35	10	12	71	10	47	6	10	73	14	30	9	7	60	1,043
合計	983	2,249	440	468	4,140	975	2,067	428	421	3,891	1,065	1,867	361	497	3,790	54,289
割合	23.7%	54.3%	10.6%	11.3%	100.0%	25.1%	53.1%	11.0%	10.8%	100.0%	28.1%	49.3%	9.5%	13.1%	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)(2019年度)

都道府県	内訳	高 齢 者										計
		特別養護 老人ホーム	養護老人 ホーム	軽費老人 ホーム (ケアハウス)	訪問介護	通所介護	短期入所 生活介護	福祉用具貸与	小規模 多機能型 居宅介護	認知症 対応型 共同生活介護	その他	
北海道	初回	6	1	1	6	2	0	0	2	2	12	32
	継続	3	0	1	1	2	0	0	0	1	4	12
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	6
岩手県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	継続	3	0	1	0	1	0	0	0	2	5	12
宮城県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	4
秋田県	初回	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
	継続	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	6
山形県	初回	2	2	0	0	1	0	0	0	0	10	15
	継続	2	0	0	1	0	0	0	1	2	2	8
福島県	初回	6	0	2	1	1	0	0	0	0	9	19
	継続	0	1	1	1	0	0	0	0	0	5	8
茨城県	初回	8	1	0	1	3	0	0	0	3	6	22
	継続	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	5
栃木県	初回	2	0	0	0	0	2	0	0	1	4	9
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
群馬県	初回	5	0	0	0	0	0	0	0	0	7	12
	継続	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	5
埼玉県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
千葉県	初回	9	0	0	1	2	1	0	0	0	24	37
	継続	9	0	2	5	4	3	0	1	2	14	40
東京都	初回	22	0	2	16	6	1	0	6	1	35	89
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	5	0	1	2	2	0	0	0	0	3	13
	継続	0	0	1	0	2	0	0	0	1	2	6
新潟県	初回	6	0	2	3	2	3	0	1	0	1	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	2	3	3	0	1	0	0	0	0	4	13
岐阜県	初回	2	0	1	2	0	4	0	0	0	3	12
	継続	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
静岡県	初回	3	0	2	0	2	0	0	0	0	1	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	5	2	4	3	3	0	0	0	1	11	29
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	4	0	2	3	1	0	0	0	0	10	20
	継続	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	5
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
京都府	初回	8	0	0	2	3	0	0	1	2	17	33
	継続	13	0	0	4	0	0	0	0	2	38	57
大阪府	初回	11	3	1	6	6	1	0	0	5	37	70
	継続	0	0	0	1	1	1	0	1	1	5	10
兵庫県	初回	4	1	0	13	3	0	0	2	0	14	37
	継続	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
奈良県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
和歌山県	初回	1	0	0	0	2	1	0	0	0	5	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	2	0	0	0	0	9	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
島根県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	1	0	0	0	1	0	0	1	0	2	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5	8
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
徳島県	初回	1	0	2	1	2	0	0	0	0	4	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	2	0	0	5	2	0	0	0	0	2	11
	継続	1	0	0	1	1	1	0	0	1	3	8
愛媛県	初回	1	0	0	0	2	0	0	2	2	0	7
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
高知県	初回	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	19	0	13	2	8	0	0	0	4	29	75
	継続	0	0	0	1	1	1	0	0	2	0	5
佐賀県	初回	2	0	0	1	1	0	0	0	0	6	10
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	3	4	4
長崎県	初回	2	1	1	0	0	0	0	0	3	2	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
熊本県	初回	3	0	1	1	0	0	0	1	0	9	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	1	1	3	2	0	0	0	1	10	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	継続	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
鹿児島県	初回	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	4
	継続	6	0	3	1	2	1	0	0	1	4	18
沖縄県	初回	2	0	1	0	1	0	0	0	2	8	14
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	4
合計		207	20	54	103	87	31	0	21	49	416	988
割合(分野別)		21.0%	2.0%	5.5%	10.4%	8.8%	3.1%	0.0%	2.1%	5.0%	42.1%	100.0%
割合(総件数)		4.5%	0.4%	1.2%	2.2%	1.9%	0.7%	0.0%	0.5%	1.1%	9.0%	21.3%

都道府県	内訳	障害者											計
		居宅介護	生活介護	自立訓練 (機能訓練)	自立訓練 (生活訓練)	就労移行 支援	就労継続 支援 (A型)	就労継続 支援 (B型)	共同生活 援助	障害者支援施設 (施設入所支援 + 日中活動事業)	多機能型	その他	
北海道	初回	2	1	0	0	1	4	15	2	5	0	7	37
	継続	3	0	0	0	1	5	14	5	3	0	5	36
青森県	初回	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
	継続	0	2	0	0	0	3	2	0	3	0	4	14
岩手県	初回	0	3	0	0	0	0	2	1	0	1	0	7
	継続	0	0	0	0	2	2	9	2	1	1	5	22
宮城県	初回	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3
	継続	3	2	0	1	2	2	5	5	1	0	2	23
秋田県	初回	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	5
	継続	0	0	0	0	1	0	4	0	1	0	0	6
山形県	初回	3	2	0	0	0	3	2	7	2	0	0	19
	継続	0	1	0	0	1	3	3	3	2	0	2	15
福島県	初回	3	0	0	1	0	1	4	0	0	0	1	10
	継続	0	3	0	0	0	1	4	1	0	0	0	9
茨城県	初回	5	1	0	0	2	9	5	8	4	0	4	38
	継続	2	1	1	1	2	5	1	8	0	0	0	21
栃木県	初回	2	1	0	0	1	4	11	2	1	0	6	28
	継続	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	5
群馬県	初回	1	2	0	0	0	2	10	1	0	0	1	17
	継続	2	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	7
埼玉県	初回	3	1	0	0	1	0	4	1	2	0	3	15
	継続	4	0	0	1	0	3	1	2	0	0	3	14
千葉県	初回	4	4	0	0	4	5	9	4	2	0	16	48
	継続	7	4	0	0	11	18	16	15	2	0	24	97
東京都	初回	48	17	1	96	56	19	88	54	37	2	103	521
	継続	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
神奈川県	初回	6	3	0	2	5	5	5	4	1	0	7	38
	継続	9	1	0	0	5	2	2	8	2	0	11	40
新潟県	初回	1	3	0	2	3	2	5	1	0	0	3	20
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
富山県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	2	2	1	3	1	0	3	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	2	12	0	0	1	0	5	1	0	0	0	21
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	1	0	1	0	0	2	1	0	0	0	5
	継続	1	0	0	0	1	3	2	6	1	0	6	20
岐阜県	初回	2	5	0	1	2	11	12	1	0	1	1	36
	継続	0	1	0	2	0	8	3	0	0	0	2	16
静岡県	初回	5	1	0	1	2	4	11	8	2	0	9	43
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
愛知県	初回	10	4	0	0	11	21	20	10	8	0	23	107
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	7	0	0	0	0	11	10	5	1	0	8	42
	継続	6	1	0	0	0	10	8	5	3	0	6	39
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	1	0	2	0	1	1	2	1	0	1	9
京都府	初回	10	1	0	0	4	0	14	3	3	0	16	51
	継続	9	0	0	0	1	0	1	11	27	0	36	85
大阪府	初回	61	11	0	0	24	40	37	19	3	0	67	262
	継続	9	1	0	0	4	7	8	3	2	0	10	44
兵庫県	初回	30	9	0	1	7	13	21	1	10	0	20	112
	継続	6	0	0	0	0	3	2	0	4	0	6	21
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
	継続	1	3	0	0	0	0	0	1	3	0	6	14
和歌山県	初回	2	5	0	0	0	2	8	0	0	1	4	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	1	0	1	0	6	3	1	0	0	1	13
	継続	0	0	0	0	0	3	4	1	0	1	0	9
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	1	3	0	1	0	1	1	0	1	0	6	14
	継続	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
広島県	初回	6	0	0	1	1	1	5	0	2	0	5	21
	継続	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
山口県	初回	0	0	1	1	1	15	21	8	1	0	7	55
	継続	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
徳島県	初回	0	1	0	0	0	3	2	0	0	0	2	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4
	継続	2	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	7
愛媛県	初回	2	0	0	0	0	0	6	1	0	0	1	10
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	10	1	0	0	18	25	20	31	11	2	29	147
	継続	0	0	0	1	1	1	3	2	2	0	3	13
佐賀県	初回	0	0	0	1	0	1	2	3	1	0	2	10
	継続	0	1	0	0	0	3	1	0	1	0	1	7
長崎県	初回	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4	8
	継続	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
熊本県	初回	0	1	0	0	1	3	0	5	2	1	13	26
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	2	0	0	2	2	3	9	2	1	0	0	21
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	0	5	3	0	0	7	15
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
鹿児島県	初回	1	0	0	0	0	0	4	1	1	0	4	11
	継続	4	2	0	0	0	6	6	3	4	1	12	38
沖縄県	初回	4	1	0	1	1	14	7	2	3	0	4	37
	継続	0	1	0	0	0	5	0	0	0	1	7	14
合計		309	125	3	123	186	329	497	289	180	14	548	2,603
割合(分野別)		11.9%	4.8%	0.1%	4.7%	7.1%	12.6%	19.1%	11.1%	6.9%	0.5%	21.1%	100.0%
割合(総件数)		6.7%	2.7%	0.1%	2.6%	4.0%	7.1%	10.7%	6.2%	3.9%	0.3%	11.8%	56.1%

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	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩手県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
群馬県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
千葉県	初回	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	5	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
東京都	初回	30	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新潟県	初回	1	2	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	5	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
岐阜県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	6	0	0	1	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	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	14	7	0	0	2	0	0	0	0	0	1
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	6	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	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
和歌山県	初回	1	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0
島根県	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
岡山県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	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	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	17	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1
	継続	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	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
宮崎県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		209	38	0	17	13	0	0	1	0	0	15
割合(分野別)		36.0%	6.5%	0.0%	2.9%	2.2%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	2.6%
割合(総件数)		4.5%	0.8%	0.0%	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%

都道府県	内訳	児 童								計
		医療型児童発達支援センター	児童発達支援事業	放課後等デイサービス	障害児多機能型	障害児入所施設	医療型障害児入所施設	その他障害児支援	その他	
北海道	初回	0	4	0	0	0	0	0	2	11
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	3
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	4
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	2
山形県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
福島県	初回	0	0	2	0	1	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
茨城県	初回	0	1	2	0	1	0	0	0	11
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	4
栃木県	初回	0	1	4	1	0	0	0	0	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
群馬県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	2
埼玉県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	5
	継続	0	1	2	0	0	0	0	0	6
千葉県	初回	0	0	5	0	0	0	0	7	21
	継続	0	0	3	0	0	0	0	3	14
東京都	初回	0	3	32	0	0	0	0	2	70
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
神奈川県	初回	0	4	10	0	1	0	0	3	28
	継続	0	0	6	0	0	0	0	0	9
新潟県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	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	1
石川県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	6
	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	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	0	2	4
岐阜県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	4
静岡県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	0	1	9	0	0	0	0	5	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	2	0	0	0	0	2	5
滋賀県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	3
京都府	初回	0	0	5	0	0	0	1	1	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
大阪府	初回	1	4	15	0	0	0	0	4	48
	継続	0	1	5	0	0	0	0	0	9
兵庫県	初回	1	2	20	0	1	0	1	6	43
	継続	0	0	4	0	0	0	0	2	7
奈良県	初回	0	0	2	0	0	0	0	1	4
	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	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	1
島根県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	4	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	4
広島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	1	1	0	0	0	0	5
愛媛県	初回	0	0	0	2	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	3	12	0	0	0	0	2	38
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	6
佐賀県	初回	0	1	3	0	0	0	1	0	9
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	4
長崎県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	0	0	2	0	0	0	1	0	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	4	0	0	0	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	2	0	0	0	0	1	10
沖縄県	初回	0	1	4	0	0	0	0	2	13
	継続	0	0	2	0	0	0	0	1	7
合計		3	27	194	4	5	0	5	50	581
割合(分野別)		0.5%	4.6%	33.4%	0.7%	0.9%	0.0%	0.9%	8.6%	100.0%
割合(総件数)		0.1%	0.6%	4.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.1%	1.1%	12.5%

都道府県	内訳	その他							計	合計
		婦人保護施設	救護施設	更生施設	授産施設	宿所提供施設	社会福祉協働会	その他		
北海道	初回	0	0	0	0	0	4	1	5	85
	継続	0	1	0	0	0	0	1	2	53
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	25
岩手県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	10
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	38
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	4	0	0	0	3	0	7	37
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	15
山形県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	39
	継続	0	0	0	0	0	2	2	4	29
福島県	初回	0	0	0	0	0	2	3	5	39
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	19
茨城県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	73
	継続	0	0	0	0	0	1	1	2	32
栃木県	初回	0	0	0	0	0	8	1	9	56
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	9
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	31
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	14
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	22
千葉県	初回	0	0	0	0	0	4	15	19	125
	継続	0	0	0	0	0	12	11	23	174
東京都	初回	2	0	0	0	2	33	83	120	800
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
神奈川県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	80
	継続	0	1	0	0	0	0	0	1	56
新潟県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	43
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
石川県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	25
	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	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	継続	0	1	0	0	0	1	2	4	41
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	5	5	10	63
	継続	0	0	0	0	0	3	3	6	29
静岡県	初回	0	0	0	0	0	11	0	11	73
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
愛知県	初回	0	0	0	0	0	22	10	32	191
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	1	0	0	0	5	1	7	74
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	53
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	16
京都府	初回	0	2	0	0	0	3	3	8	108
	継続	0	0	0	0	0	5	4	9	156
大阪府	初回	0	2	0	0	0	25	14	41	421
	継続	0	3	0	0	0	2	1	6	69
兵庫県	初回	0	0	0	0	0	2	2	4	196
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	31
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	16
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	34
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	27
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	14
島根県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	26
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	7
広島県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	29
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
山口県	初回	0	0	0	0	0	7	14	21	87
	継続	0	0	0	0	1	1	1	3	7
徳島県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	25
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	1
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	20
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	21
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	20
	継続	0	1	0	0	0	0	0	1	5
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	0	0	0	0	6	32	38	298
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	25
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	30
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	15
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	19
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
熊本県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	49
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	5	2	7	53
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	17
	継続	1	0	0	0	0	2	0	3	69
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	6	9	15	79
	継続	0	0	0	0	0	1	2	3	28
合計		3	16	0	0	3	217	231	470	4,642
割合(分野別)		0.6%	3.4%	0.0%	0.0%	0.6%	46.2%	49.1%	100.0%	
割合(総件数)		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%	4.7%	5.0%	10.1%	

1 苦情の受付状況
(4) 受付方法別件数

都道府県	2019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	71	24	95	6	10	16	0	0	0	8	13	21	0	6	6	0	0	0	138	
青森県	5	20	25	0	4	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	30	
岩手県	8	30	38	2	7	9	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	48	
宮城県	4	24	28	0	2	2	0	0	0	1	6	7	0	5	5	0	0	0	42	
秋田県	11	11	22	0	3	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	26	
山形県	34	19	53	3	3	6	0	1	1	2	6	8	0	0	0	0	0	0	68	
福島県	35	15	50	3	2	5	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	58	
茨城県	65	23	88	4	2	6	0	0	0	1	7	8	2	0	2	1	0	1	105	
栃木県	45	5	50	3	1	4	2	0	2	5	2	7	1	1	2	0	0	0	65	
群馬県	29	10	39	2	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	
埼玉県	19	15	34	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0	0	0	45	
千葉県	110	158	268	1	1	2	0	0	0	10	11	21	4	4	8	0	0	0	299	
東京都	728	0	728	7	0	7	1	0	1	53	0	53	11	4	15	0	0	0	804	
神奈川県	72	47	119	3	2	5	0	0	0	4	5	9	1	2	3	0	0	0	136	
新潟県	38	0	38	5	0	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	44	
富山県	3	0	3	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	
石川県	19	0	19	1	0	1	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	25	
福井県	22	0	22	1	0	1	2	0	2	2	0	2	1	0	1	0	0	0	28	
山梨県	6	0	6	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
長野県	8	32	40	0	0	0	0	0	0	1	7	8	0	2	2	0	0	0	50	
岐阜県	57	24	81	3	0	3	0	1	1	3	3	6	0	1	1	0	0	0	92	
静岡県	64	0	64	4	2	6	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	75	
愛知県	182	0	182	3	0	3	1	0	1	0	0	0	5	0	5	0	0	0	191	
三重県	70	44	114	2	1	3	0	0	0	1	7	8	1	1	2	0	0	0	127	
滋賀県	1	11	12	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	18	
京都府	84	147	231	6	5	11	1	1	2	17	3	20	0	0	0	0	0	0	264	
大阪府	347	59	406	19	3	22	1	2	3	49	5	54	5	0	5	0	0	0	490	
兵庫県	180	23	203	3	3	6	2	2	4	11	2	13	0	1	1	0	0	0	227	
奈良県	12	13	25	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	28	
和歌山県	30	0	30	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	34	
鳥取県	21	12	33	0	1	1	0	0	0	6	1	7	0	0	0	0	0	0	41	
島根県	12	0	12	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	15	
岡山県	22	5	27	0	2	2	1	0	1	2	0	2	1	0	1	0	0	0	33	
広島県	28	3	31	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	32	
山口県	74	4	78	11	2	13	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	94	
徳島県	22	1	23	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	26	
香川県	11	17	28	7	2	9	0	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	0	41	
愛媛県	15	4	19	2	0	2	0	0	0	2	1	3	1	0	1	0	0	0	25	
高知県	7	0	7	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
福岡県	277	18	295	6	0	6	1	0	1	11	1	12	3	6	9	0	0	0	323	
佐賀県	26	11	37	2	4	6	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	45	
長崎県	17	2	19	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	23	
熊本県	40	0	40	4	0	4	0	0	0	4	0	4	1	0	1	0	0	0	49	
大分県	48	0	48	2	0	2	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	53	
宮崎県	19	2	21	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	
鹿児島県	17	54	71	0	1	1	0	1	1	0	10	10	0	3	3	0	0	0	86	
沖縄県	63	19	82	13	6	19	1	1	2	1	2	3	1	0	1	0	0	0	107	
合計	3,078	906	3,984	147	78	225	13	9	22	215	100	315	44	50	94	2	0	2	4,642	
割合	66.3%	19.5%	85.8%	3.2%	1.7%	4.8%	0.3%	0.2%	0.5%	4.6%	2.2%	6.8%	0.9%	1.1%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

※累計は2000～2019年度

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

都道府県	2016年度							2015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	137	4	0	18	4	0	163	124	9	1	13	2	0	149
青森県	26	3	0	5	1	1	36	38	4	0	7	4	0	53
岩手県	43	9	0	7	3	0	62	21	5	0	4	0	0	30
宮城県	38	4	1	7	0	0	50	37	1	0	0	0	0	38
秋田県	21	4	1	1	0	0	27	35	6	0	0	0	0	41
山形県	27	2	0	1	0	1	31	25	0	0	2	1	0	28
福島県	29	1	0	4	1	0	35	29	3	0	1	2	0	35
茨城県	54	4	0	4	3	1	66	55	6	0	3	0	0	64
栃木県	36	7	0	2	1	0	46	37	9	0	2	0	0	48
群馬県	20	4	1	1	0	0	26	30	4	1	0	0	0	35
埼玉県	54	7	1	0	6	0	68	53	4	2	2	4	0	65
千葉県	245	6	1	17	2	0	271	259	9	3	12	7	0	290
東京都	680	13	7	76	13	0	789	704	16	13	48	38	0	819
神奈川県	100	5	2	15	0	0	122	118	4	1	5	3	0	131
新潟県	44	1	0	1	2	0	48	54	7	1	3	0	0	65
富山県	19	1	0	2	0	0	22	22	2	0	0	0	0	24
石川県	18	2	0	2	0	0	22	19	4	0	2	0	0	25
福井県	18	3	0	1	2	0	24	22	3	0	1	2	0	28
山梨県	5	2	0	0	1	0	8	9	0	0	0	1	0	10
長野県	42	4	0	7	1	0	54	35	3	0	15	3	0	56
岐阜県	34	5	0	4	0	0	43	39	9	0	1	6	0	55
静岡県	26	3	0	0	2	0	31	66	3	1	1	2	0	73
愛知県	139	5	8	1	5	0	158	161	5	1	0	9	0	176
三重県	116	4	0	2	1	0	123	112	13	0	6	1	0	132
滋賀県	18	2	0	3	1	0	24	31	3	0	2	1	0	37
京都府	90	11	0	7	1	0	109	180	4	0	12	0	0	196
大阪府	408	24	8	11	5	0	456	284	19	8	8	15	0	334
兵庫県	166	8	0	1	9	0	184	117	9	3	6	4	0	139
奈良県	32	1	0	1	0	0	34	51	3	1	1	1	0	57
和歌山県	25	2	0	1	2	0	30	28	4	0	1	0	0	33
鳥取県	20	3	0	4	0	1	28	21	2	0	6	1	0	30
島根県	22	2	0	0	3	0	27	16	0	0	0	2	0	18
岡山県	28	3	0	0	3	0	34	39	2	0	0	0	3	44
広島県	73	4	0	2	1	0	80	65	5	0	2	3	0	75
山口県	54	4	0	1	0	0	59	51	2	0	5	2	0	60
徳島県	48	7	0	0	0	0	55	19	4	0	5	0	0	28
香川県	28	1	0	3	0	0	32	33	1	0	3	0	0	37
愛媛県	12	1	2	1	0	0	16	21	4	0	0	2	0	27
高知県	20	3	0	0	0	0	23	17	3	0	0	1	0	21
福岡県	230	6	2	3	8	0	249	214	13	2	2	8	0	239
佐賀県	40	3	0	0	0	0	43	34	5	0	0	0	0	39
長崎県	37	2	0	2	3	0	44	30	1	1	0	0	0	32
熊本県	61	7	0	1	0	0	69	49	4	0	5	1	0	59
大分県	34	2	0	0	2	0	38	15	0	0	1	0	0	16
宮崎県	10	1	0	0	1	0	12	25	0	1	0	2	0	28
鹿児島県	84	2	0	5	0	0	91	44	3	0	2	1	0	50
沖縄県	70	9	0	1	1	0	81	55	6	0	3	7	0	71
合計	3,581	211	34	225	88	4	4,143	3,543	226	40	192	136	3	4,140
割合	86.4%	5.1%	0.8%	5.4%	2.1%	0.1%	100.0%	85.6%	5.5%	1.0%	4.6%	3.3%	0.1%	100.0%

(件)

都道府県	2014年度							2013年度							累計
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	
北海道	119	2	0	15	3	0	139	126	6	0	12	2	0	146	1,917
青森県	34	7	0	5	10	0	56	36	7	1	1	1	0	46	634
岩手県	23	2	0	0	1	0	26	27	2	0	3	1	0	33	545
宮城県	33	5	1	2	5	0	46	38	5	1	1	5	0	50	782
秋田県	26	3	0	0	0	0	29	26	5	0	0	1	0	32	642
山形県	24	2	0	1	0	0	27	38	7	0	1	6	0	52	548
福島県	29	5	0	4	2	1	41	25	2	0	3	3	0	33	646
茨城県	45	3	0	5	0	0	53	64	0	0	0	0	0	64	871
栃木県	26	2	1	2	1	0	32	37	2	0	3	3	0	45	771
群馬県	30	2	0	0	2	0	34	31	3	0	0	2	0	36	700
埼玉県	76	1	1	1	4	0	83	54	2	1	0	0	0	57	1,357
千葉県	226	0	1	15	10	0	252	253	2	0	2	3	0	260	3,108
東京都	705	28	9	122	25	0	889	671	17	6	50	16	0	760	8,941
神奈川県	138	4	1	9	2	0	154	100	3	2	1	1	0	107	1,864
新潟県	58	7	0	1	3	0	69	64	6	0	2	0	0	72	838
富山県	24	6	0	1	1	1	33	19	2	0	0	0	0	21	303
石川県	20	4	0	1	0	0	25	20	4	1	3	0	0	28	340
福井県	20	3	0	1	3	0	27	27	6	0	0	0	0	33	522
山梨県	7	2	0	0	0	0	9	6	0	0	0	0	0	6	168
長野県	38	2	0	3	1	0	44	58	4	1	5	1	0	69	932
岐阜県	30	5	0	3	1	0	39	44	5	0	3	3	0	55	723
静岡県	46	0	0	2	5	0	53	19	5	0	0	4	0	28	821
愛知県	151	5	2	0	3	0	161	139	8	3	0	5	0	155	2,098
三重県	97	8	2	3	0	0	110	66	7	2	6	3	0	84	1,137
滋賀県	35	1	0	1	2	0	39	16	5	0	1	1	0	23	625
京都府	132	9	1	6	0	0	148	86	7	0	5	1	0	99	1,837
大阪府	240	18	3	10	9	0	280	233	10	2	12	7	0	264	4,788
兵庫県	79	0	1	1	3	0	84	90	5	2	47	10	0	154	1,900
奈良県	36	0	1	0	2	0	39	40	5	0	1	2	0	48	552
和歌山県	23	3	0	2	0	0	28	22	6	0	2	5	0	35	605
鳥取県	20	6	1	4	3	0	34	30	6	0	67	7	0	110	574
島根県	15	4	0	1	1	0	21	11	7	1	2	3	0	24	446
岡山県	22	3	0	0	0	0	25	13	6	0	1	5	0	25	540
広島県	63	6	2	0	2	0	73	40	8	0	1	0	0	49	829
山口県	34	7	0	6	3	0	50	43	10	0	3	3	0	59	889
徳島県	29	2	0	1	1	0	33	28	5	0	0	0	0	33	483
香川県	21	6	0	0	0	0	27	7	3	1	1	0	0	12	508
愛媛県	14	2	0	0	2	0	18	21	3	0	0	0	0	24	552
高知県	22	0	1	0	2	0	25	30	3	0	0	5	0	38	373
福岡県	200	6	2	1	11	0	220	244	3	1	5	7	0	260	2,871
佐賀県	22	2	0	0	1	0	25	10	1	0	0	0	0	11	385
長崎県	31	0	1	1	1	0	34	28	3	0	1	1	0	33	739
熊本県	62	7	0	6	1	0	76	39	1	0	4	1	0	45	853
大分県	39	1	1	0	1	0	42	40	0	0	0	0	0	40	549
宮崎県	12	6	0	1	0	0	19	32	5	0	0	0	0	37	356
鹿児島県	39	6	0	2	0	0	47	28	4	1	0	2	0	35	784
沖縄県	56	9	1	6	1	0	73	54	2	0	3	1	0	60	1,043
合計	3,271	212	33	245	128	2	3,891	3,173	218	26	252	121	0	3,790	54,289
割合	84.1%	5.4%	0.8%	6.3%	3.3%	0.1%	100.0%	83.7%	5.8%	0.7%	6.6%	3.2%	0.0%	100.0%	

1 苦情受付の状況
(5) 申出人の属性

都道府県	2019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	39	33	72	35	15	50	0	0	0	5	3	8	1	0	1	5	2	7	138	
青森県	3	9	12	2	15	17	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	30	
岩手県	2	19	21	8	17	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	48	
宮城県	2	25	27	2	6	8	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	4	5	42	
秋田県	5	8	13	6	7	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	
山形県	15	15	30	13	10	23	0	0	0	7	3	10	1	1	2	3	0	3	68	
福島県	16	8	24	15	7	22	0	0	0	5	4	9	3	0	3	0	0	0	58	
茨城県	29	15	44	35	13	48	1	0	1	6	2	8	1	1	2	1	1	2	105	
栃木県	29	4	33	25	5	30	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	65	
群馬県	13	5	18	18	7	25	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	45	
埼玉県	6	12	18	14	8	22	2	1	3	1	0	1	0	0	0	0	1	1	45	
千葉県	43	99	142	56	59	115	0	1	1	13	6	19	3	3	6	10	6	16	299	
東京都	564	1	565	177	3	180	7	0	7	30	0	30	5	0	5	17	0	17	804	
神奈川県	32	34	66	44	20	64	0	0	0	2	1	3	0	0	0	2	1	3	136	
新潟県	20	1	21	20	0	20	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	44	
富山県	1	0	1	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5	
石川県	13	0	13	11	0	11	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	
福井県	17	0	17	9	0	9	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	28	
山梨県	3	0	3	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	7	
長野県	3	17	20	5	21	26	0	0	0	1	3	4	0	0	0	0	0	0	50	
岐阜県	33	19	52	22	8	30	0	0	0	7	0	7	0	2	2	1	0	1	92	
静岡県	41	0	41	23	2	25	0	0	0	5	0	5	0	0	0	4	0	4	75	
愛知県	101	0	101	80	0	80	0	0	0	1	0	1	2	0	2	7	0	7	191	
三重県	49	34	83	22	14	36	0	2	2	0	0	0	1	3	4	2	0	2	127	
滋賀県	0	3	3	2	13	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	
京都府	54	107	161	47	39	86	0	0	0	2	9	11	4	0	4	1	1	2	264	
大阪府	220	32	252	140	29	169	1	1	2	43	5	48	2	0	2	15	2	17	490	
兵庫県	93	17	110	79	9	88	3	2	5	9	3	12	3	0	3	9	0	9	227	
奈良県	2	11	13	9	4	13	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	28	
和歌山県	15	0	15	16	0	16	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	34	
鳥取県	15	8	23	10	5	15	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	41	
島根県	4	0	4	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
岡山県	13	2	15	13	3	16	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	33	
広島県	19	2	21	10	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	
山口県	48	4	52	31	2	33	0	0	0	5	1	6	2	0	2	1	0	1	94	
徳島県	15	1	16	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	26	
香川県	6	5	11	12	16	28	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	41	
愛媛県	10	3	13	7	2	9	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	25	
高知県	2	0	2	4	0	4	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	8	
福岡県	137	10	147	107	12	119	8	1	9	21	1	22	4	0	4	21	1	22	323	
佐賀県	8	3	11	11	9	20	0	0	0	9	3	12	1	0	1	1	0	1	45	
長崎県	11	4	15	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
熊本県	22	0	22	21	0	21	0	0	0	3	0	3	0	0	0	3	0	3	49	
大分県	22	0	22	21	0	21	0	0	0	0	0	0	1	0	1	9	0	9	53	
宮崎県	9	1	10	13	1	14	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	27	
鹿児島県	5	34	39	11	29	40	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	6	6	86	
沖縄県	26	13	39	33	10	43	0	0	0	3	3	6	0	0	0	17	2	19	107	
合計	1,835	618	2,453	1,268	422	1,690	25	9	34	189	52	241	39	12	51	143	30	173	4,642	
割合	39.5%	13.3%	52.8%	27.3%	9.1%	36.4%	0.5%	0.2%	0.7%	4.1%	1.1%	5.2%	0.8%	0.3%	1.1%	3.1%	0.6%	3.7%	100.0%	

※累計は2000～2019年度

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

都道府県	2016年度							2015年度						
	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計
北海道	75	60	0	10	2	16	163	58	70	0	11	4	6	149
青森県	12	19	1	0	1	3	36	20	22	6	1	1	3	53
岩手県	38	21	1	2	0	0	62	17	13	0	0	0	0	30
宮城県	30	16	1	1	1	1	50	29	9	0	0	0	0	38
秋田県	9	13	0	5	0	0	27	13	22	1	4	0	1	41
山形県	10	14	1	4	0	2	31	9	16	0	1	1	1	28
福島県	9	22	0	2	1	1	35	5	21	0	7	0	2	35
茨城県	25	33	0	3	2	3	66	18	39	2	2	0	3	64
栃木県	24	20	0	2	0	0	46	12	25	0	7	0	4	48
群馬県	8	15	1	1	0	1	26	15	17	0	0	1	2	35
埼玉県	34	26	0	3	1	4	68	27	33	0	3	1	1	65
千葉県	103	118	1	31	6	12	271	119	114	4	31	7	15	290
東京都	518	206	5	45	8	7	789	452	184	4	162	4	13	819
神奈川県	59	59	0	1	0	3	122	68	60	0	1	0	2	131
新潟県	13	31	0	2	0	2	48	31	24	0	6	1	3	65
富山県	12	9	0	1	0	0	22	13	9	0	1	0	1	24
石川県	13	9	0	0	0	0	22	12	12	0	0	0	1	25
福井県	7	14	0	1	0	2	24	11	17	0	0	0	0	28
山梨県	1	6	0	0	0	1	8	4	4	0	0	1	1	10
長野県	31	15	0	4	2	2	54	31	15	0	7	2	1	56
岐阜県	21	22	0	0	0	0	43	31	12	0	4	2	6	55
静岡県	11	14	0	1	0	5	31	36	31	0	2	0	4	73
愛知県	93	49	0	4	5	7	158	81	73	2	6	5	9	176
三重県	71	41	0	5	3	3	123	82	31	3	13	1	2	132
滋賀県	7	17	0	0	0	0	24	15	21	0	0	0	1	37
京都府	64	40	3	1	1	0	109	135	47	0	1	9	4	196
大阪府	296	110	0	27	0	23	456	185	102	3	22	8	14	334
兵庫県	73	68	0	15	0	28	184	57	48	0	8	0	26	139
奈良県	12	19	0	2	1	0	34	21	28	1	6	0	1	57
和歌山県	16	13	1	0	0	0	30	14	10	0	3	1	5	33
鳥取県	9	13	0	5	1	0	28	12	12	0	4	2	0	30
島根県	11	12	1	0	3	0	27	8	4	1	0	3	2	18
岡山県	19	12	2	1	0	0	34	25	16	0	0	0	3	44
広島県	46	29	0	2	0	3	80	45	25	0	3	0	2	75
山口県	36	16	0	2	2	3	59	32	21	1	3	0	3	60
徳島県	30	11	0	14	0	0	55	19	4	0	4	1	0	28
香川県	12	18	0	0	1	1	32	16	17	1	2	1	0	37
愛媛県	3	9	1	0	3	0	16	13	12	0	1	0	1	27
高知県	8	13	0	1	0	1	23	11	10	0	0	0	0	21
福岡県	116	100	0	16	2	15	249	103	99	1	27	0	9	239
佐賀県	18	17	0	4	0	4	43	14	23	0	1	1	0	39
長崎県	21	16	0	4	0	3	44	13	18	0	1	0	0	32
熊本県	34	29	0	5	0	1	69	30	18	0	6	2	3	59
大分県	18	17	0	1	0	2	38	5	9	0	0	0	2	16
宮崎県	7	5	0	0	0	0	12	15	10	0	2	1	0	28
鹿児島県	40	44	0	7	0	0	91	17	26	0	5	2	0	50
沖縄県	33	29	0	6	0	13	81	31	29	0	4	0	7	71
合 計	2,156	1,509	19	241	46	172	4,143	2,030	1,482	30	372	62	164	4,140
割 合	52.0%	36.4%	0.5%	5.8%	1.1%	4.2%	100.0%	49.0%	35.8%	0.7%	9.0%	1.5%	4.0%	100.0%

都道府県	2014年度							2013年度							累計
	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計	
北海道	55	56	0	21	1	6	139	60	64	1	10	3	8	146	1,917
青森県	19	34	0	1	0	2	56	20	21	0	2	0	3	46	634
岩手県	13	10	1	1	0	1	26	15	15	1	2	0	0	33	545
宮城県	20	19	0	2	0	5	46	26	19	0	2	0	3	50	782
秋田県	10	15	1	3	0	0	29	11	18	0	1	1	1	32	642
山形県	6	14	0	5	0	2	27	10	27	0	9	2	4	52	548
福島県	14	25	0	1	1	0	41	13	17	1	1	0	1	33	646
茨城県	21	24	1	4	2	1	53	26	33	0	2	2	1	64	871
栃木県	12	14	0	2	1	3	32	16	25	0	4	0	0	45	771
群馬県	10	20	0	0	1	3	34	11	21	0	2	1	1	36	700
埼玉県	35	43	2	0	1	2	83	19	36	0	1	1	0	57	1,357
千葉県	125	96	1	17	7	6	252	137	97	2	7	7	10	260	3,108
東京都	518	276	2	51	9	33	889	364	273	1	92	6	24	760	8,941
神奈川県	90	52	0	2	1	9	154	63	42	0	0	2	0	107	1,864
新潟県	29	28	0	8	1	3	69	19	35	2	8	0	8	72	838
富山県	9	23	0	0	0	1	33	6	15	0	0	0	0	21	303
石川県	13	8	0	2	2	0	25	12	13	0	3	0	0	28	340
福井県	8	16	1	0	0	2	27	14	17	0	2	0	0	33	522
山梨県	0	7	0	1	0	1	9	2	4	0	0	0	0	6	168
長野県	22	14	0	2	4	2	44	30	18	0	1	2	18	69	932
岐阜県	23	12	0	1	2	1	39	26	25	0	1	2	1	55	723
静岡県	22	27	0	3	0	1	53	12	12	1	0	1	2	28	821
愛知県	84	68	0	3	2	4	161	74	62	2	8	1	8	155	2,098
三重県	47	51	0	6	0	6	110	45	31	0	4	0	4	84	1,137
滋賀県	18	17	1	1	0	2	39	5	17	0	1	0	0	23	625
京都府	85	54	3	3	2	1	148	48	40	0	7	1	3	99	1,837
大阪府	131	98	1	22	2	26	280	135	96	0	21	0	12	264	4,788
兵庫県	37	35	0	6	1	5	84	85	42	0	14	4	9	154	1,900
奈良県	13	19	2	2	1	2	39	15	27	1	5	0	0	48	552
和歌山県	16	11	0	0	1	0	28	15	13	0	6	1	0	35	605
鳥取県	22	6	1	3	1	1	34	75	24	0	3	0	8	110	574
島根県	7	10	0	2	0	2	21	12	10	0	2	0	0	24	446
岡山県	21	4	0	0	0	0	25	13	9	1	0	1	1	25	540
広島県	43	25	1	0	0	4	73	23	21	2	2	0	1	49	829
山口県	21	18	0	7	0	4	50	33	18	0	6	1	1	59	889
徳島県	10	12	0	3	0	8	33	10	16	0	1	0	6	33	483
香川県	8	19	0	0	0	0	27	3	7	0	1	0	1	12	508
愛媛県	5	9	0	1	0	3	18	10	11	0	1	0	2	24	552
高知県	11	12	0	2	0	0	25	19	16	0	0	1	2	38	373
福岡県	111	81	0	15	3	10	220	100	124	2	20	5	9	260	2,871
佐賀県	6	13	1	1	2	2	25	4	5	0	2	0	0	11	385
長崎県	10	18	2	1	1	2	34	12	15	1	4	0	1	33	739
熊本県	33	32	2	2	0	7	76	27	13	0	1	0	4	45	853
大分県	20	9	0	2	0	11	42	17	21	0	0	0	2	40	549
宮崎県	10	9	0	0	0	0	19	9	22	1	2	1	2	37	356
鹿児島県	12	32	0	1	0	2	47	12	17	0	1	0	5	35	784
沖縄県	36	26	0	6	0	5	73	25	31	1	2	0	1	60	1,043
合計	1,891	1,521	23	216	49	191	3,891	1,738	1,555	20	264	46	167	3,790	54,289
割合	48.6%	39.1%	0.6%	5.6%	1.3%	4.9%	100.0%	45.9%	41.0%	0.5%	7.0%	1.2%	4.4%	100.0%	

2 苦情の種類
(1) 苦情の種類

都道府県	2019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	54	35	89	14	5	19	0	1	1	5	4	9	2	2	4	0	3	3	10	3	13	138
青森県	3	11	14	1	2	3	0	3	3	0	5	5	1	1	2	0	1	1	0	2	2	30
岩手県	5	24	29	0	1	1	0	2	2	2	6	8	0	3	3	3	2	5	0	0	0	48
宮城県	1	19	20	1	14	15	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	3	42
秋田県	7	12	19	2	1	3	0	0	0	1	1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	26
山形県	12	14	26	7	4	11	1	0	1	4	2	6	2	1	3	2	3	5	11	5	16	68
福島県	19	16	35	0	0	0	3	0	3	1	1	2	3	1	4	5	1	6	8	0	8	58
茨城県	52	17	69	5	6	11	5	0	5	2	4	6	2	0	2	2	1	3	5	4	9	105
栃木県	23	2	25	16	3	19	1	1	2	6	1	7	4	0	4	1	0	1	5	2	7	65
群馬県	20	3	23	1	4	5	1	2	3	8	5	13	1	0	1	0	0	0	0	0	0	45
埼玉県	6	10	16	9	6	15	3	0	3	0	3	3	2	1	3	3	2	5	0	0	0	45
千葉県	51	87	138	28	46	74	4	3	7	10	15	25	6	6	12	10	6	16	16	11	27	299
東京都	228	1	229	138	0	138	16	0	16	94	2	96	44	1	45	32	0	32	248	0	248	804
神奈川県	22	20	42	25	20	45	4	1	5	15	4	19	6	4	10	2	5	7	6	2	8	136
新潟県	21	0	21	7	0	7	2	0	2	1	1	2	0	0	0	2	0	2	10	0	10	44
富山県	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	5
石川県	12	0	12	2	0	2	1	0	1	3	0	3	0	0	0	3	0	3	4	0	4	25
福井県	13	0	13	4	0	4	0	0	0	7	0	7	1	0	1	2	0	2	1	0	1	28
山梨県	5	0	5	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
長野県	6	25	31	1	6	7	0	1	1	1	4	5	1	0	1	0	4	4	0	1	1	50
岐阜県	34	10	44	10	4	14	2	0	2	7	5	12	1	2	3	1	3	4	8	5	13	92
静岡県	26	1	27	11	0	11	7	0	7	8	0	8	7	1	8	6	0	6	8	0	8	75
愛知県	97	0	97	13	0	13	8	0	8	8	0	8	20	0	20	14	0	14	31	0	31	191
三重県	33	28	61	18	7	25	4	3	7	5	6	11	4	6	10	5	3	8	5	0	5	127
滋賀県	2	9	11	0	4	4	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	18
京都府	44	76	120	21	23	44	1	0	1	19	38	57	6	6	12	10	4	14	7	9	16	264
大阪府	143	22	165	110	17	127	12	0	12	23	6	29	30	12	42	28	6	34	75	6	81	490
兵庫県	68	6	74	34	8	42	8	0	8	36	3	39	24	6	30	11	6	17	15	2	17	227
奈良県	1	7	8	0	4	4	0	0	0	5	3	8	1	1	2	1	1	2	4	0	4	28
和歌山県	14	0	14	1	0	1	2	0	2	9	0	9	3	0	3	2	0	2	3	0	3	34
鳥取県	8	3	11	8	4	12	1	1	2	2	0	2	2	2	4	5	3	8	1	1	2	41
島根県	5	0	5	0	0	0	0	0	0	7	0	7	1	0	1	2	0	2	0	0	0	15
岡山県	6	3	9	11	2	13	0	0	0	1	1	2	2	0	2	1	1	2	5	0	5	33
広島県	23	3	26	3	0	3	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	32
山口県	41	2	43	11	1	12	0	0	0	4	1	5	3	0	3	3	2	5	25	1	26	94
徳島県	8	0	8	4	0	4	0	0	0	2	1	3	5	0	5	4	0	4	2	0	2	26
香川県	13	13	26	3	4	7	0	1	1	1	2	3	0	1	1	1	0	1	2	0	2	41
愛媛県	7	2	9	6	2	8	1	0	1	1	0	1	1	1	2	3	0	3	1	0	1	25
高知県	1	0	1	5	0	5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8
福岡県	145	11	156	50	2	52	13	1	14	14	7	21	7	1	8	15	1	16	54	2	56	323
佐賀県	8	4	12	0	3	3	0	0	0	5	4	9	1	1	2	2	1	3	14	2	16	45
長崎県	8	0	8	3	2	5	0	0	0	4	1	5	4	1	5	0	0	0	0	0	0	23
熊本県	16	0	16	5	0	5	0	0	0	7	0	7	4	0	4	4	0	4	13	0	13	49
大分県	16	0	16	3	0	3	5	0	5	6	0	6	5	0	5	6	0	6	12	0	12	53
宮崎県	20	1	21	0	1	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	1	0	1	1	0	1	27
鹿児島県	7	27	34	4	15	19	0	4	4	2	7	9	1	4	5	2	3	5	1	9	10	86
沖縄県	24	16	40	12	3	15	3	0	3	13	2	15	3	2	5	9	1	10	15	4	19	107
合計	1,378	540	1,918	610	224	834	109	25	134	357	145	502	212	71	283	204	65	269	629	73	702	4,642
割合	29.7%	11.6%	41.3%	13.1%	4.8%	18.0%	2.3%	0.5%	2.9%	7.7%	3.1%	10.8%	4.6%	1.5%	6.1%	4.4%	1.4%	5.8%	13.6%	1.6%	15.1%	100.0%

※累計は2000～2019年度

都道府県	2018年度								2017年度								2016年度							
	職員接 遇	サー ビス の質 や量	利用 料	情報 提供 ・ 説明	被害 ・ 損害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員接 遇	サー ビス の質 や量	利用 料	情報 提供 ・ 説明	被害 ・ 損害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員接 遇	サー ビス の質 や量	利用 料	情報 提供 ・ 説明	被害 ・ 損害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	84	13	5	5	1	10	6	124	74	42	4	11	7	9	13	160	77	21	5	15	11	22	12	163
青森県	13	5	1	6	0	1	1	27	19	5	2	3	1	2	4	36	24	2	3	3	2	0	2	36
岩手県	37	8	1	4	1	0	0	51	41	5	0	10	0	4	0	60	33	10	0	13	1	5	0	62
宮城県	16	10	1	3	1	1	1	33	11	8	1	11	1	2	6	40	26	14	1	0	3	4	2	50
秋田県	17	9	0	4	2	0	1	33	8	10	0	5	2	0	2	27	10	12	0	1	2	1	1	27
山形県	11	4	0	6	8	0	2	31	22	7	0	5	1	10	5	50	19	4	0	2	1	3	2	31
福島県	3	4	5	19	4	8	5	48	10	8	4	7	4	4	1	38	11	17	0	5	1	1	0	35
茨城県	49	11	2	2	3	2	9	78	48	4	3	3	1	4	5	68	45	9	2	3	1	1	5	66
栃木県	26	21	1	4	5	3	4	64	41	4	0	0	1	2	2	50	31	8	1	0	3	3	0	46
群馬県	27	16	1	16	0	2	0	62	25	5	3	8	4	1	3	49	12	0	0	2	1	2	9	26
埼玉県	25	16	1	10	1	3	0	56	23	12	1	11	2	2	2	53	16	13	2	22	7	7	1	68
千葉県	140	32	15	22	10	3	11	233	98	48	20	16	12	8	48	250	103	44	18	18	19	26	43	271
東京都	244	90	18	156	20	15	210	753	231	96	9	161	16	15	126	654	278	206	10	108	16	68	103	789
神奈川県	35	43	4	20	12	9	7	130	25	41	3	23	10	11	7	120	33	38	5	23	8	7	8	122
新潟県	27	8	1	4	3	1	2	46	16	6	3	1	3	2	8	39	17	12	4	2	2	3	8	48
富山県	18	2	1	0	0	1	3	25	11	4	2	0	0	1	0	18	6	7	4	1	0	3	1	22
石川県	13	0	1	1	1	3	3	22	13	3	1	1	0	1	0	19	15	3	0	0	1	2	1	22
福井県	17	6	0	4	1	1	0	29	27	1	0	1	0	3	0	32	12	5	2	1	2	2	0	24
山梨県	8	3	1	0	1	1	0	14	4	4	1	2	0	2	0	13	5	0	0	0	2	1	0	8
長野県	36	10	1	2	0	2	5	56	26	14	0	12	0	6	4	62	28	11	0	7	0	5	3	54
岐阜県	45	27	3	12	6	12	3	108	32	11	3	10	1	4	10	71	15	9	2	9	2	2	4	43
静岡県	49	2	5	2	4	1	9	72	29	7	5	5	8	3	14	71	13	7	1	2	3	4	1	31
愛知県	117	19	9	5	4	10	12	176	88	42	13	8	8	10	18	187	73	38	10	6	5	11	15	158
三重県	58	25	3	12	12	2	2	114	48	37	2	17	6	2	6	118	52	36	4	9	5	7	10	123
滋賀県	20	0	0	0	1	0	0	21	24	1	1	8	3	0	0	37	12	3	2	4	0	2	1	24
京都府	93	38	1	10	5	14	0	161	58	19	4	6	7	2	1	97	40	38	4	8	5	10	4	109
大阪府	88	147	15	40	50	23	87	450	85	46	9	17	45	52	162	416	131	44	9	10	18	21	223	456
兵庫県	74	53	7	24	18	12	37	225	60	39	2	35	15	15	17	183	39	45	6	39	17	10	28	184
奈良県	8	8	1	9	1	0	2	29	11	4	3	8	4	1	3	34	11	4	3	5	1	5	5	34
和歌山県	15	2	1	1	4	3	2	28	10	8	0	3	3	1	1	26	15	5	0	4	1	1	4	30
鳥取県	10	13	2	4	5	7	4	45	5	11	4	1	7	12	6	46	5	4	3	7	3	4	2	28
島根県	11	0	0	5	1	1	1	19	8	1	1	4	1	0	2	17	8	2	0	6	4	1	6	27
岡山県	5	2	2	4	3	3	5	24	20	7	0	4	2	5	3	41	14	4	2	7	3	0	4	34
広島県	30	2	2	5	2	1	0	42	78	12	0	6	1	1	1	99	37	13	1	12	9	3	5	80
山口県	45	18	1	9	10	12	0	95	38	16	3	15	3	14	2	91	21	6	4	6	6	6	10	59
徳島県	10	2	1	1	2	0	6	22	4	10	0	3	3	1	0	21	5	12	2	15	3	4	14	55
香川県	15	9	1	0	5	2	0	32	16	2	1	0	8	5	6	38	8	10	1	0	8	3	2	32
愛媛県	20	1	3	0	0	1	1	26	7	0	0	3	1	2	0	13	7	3	1	2	1	2	0	16
高知県	4	1	0	1	0	2	0	8	6	12	0	0	1	0	4	23	19	2	0	0	0	0	2	23
福岡県	125	71	13	24	19	35	32	319	90	77	14	25	22	19	26	273	108	49	7	26	13	15	31	249
佐賀県	8	7	0	8	4	2	16	45	10	17	3	0	3	0	10	43	15	10	0	0	2	0	16	43
長崎県	15	2	1	5	1	0	0	24	10	8	1	7	4	0	0	30	7	20	2	6	4	2	3	44
熊本県	20	20	1	12	5	0	13	71	24	18	3	7	1	1	15	69	30	9	4	8	7	0	11	69
大分県	12	3	1	6	7	2	5	36	15	5	3	2	4	2	14	45	17	8	0	4	2	2	5	38
宮崎県	16	1	0	1	1	3	0	22	18	3	1	2	0	0	0	24	4	3	0	1	0	4	0	12
鹿児島県	30	11	2	10	4	7	9	73	34	15	9	9	6	1	4	78	26	13	7	11	9	14	11	91
沖縄県	36	13	4	17	5	2	22	99	47	7	1	6	5	10	12	88	30	17	2	8	8	2	14	81
合 計	1,825	808	139	515	253	223	538	4,301	1,648	762	143	502	237	252	573	4,117	1,563	850	134	441	222	301	632	4,143
割 合	42.4%	18.8%	3.2%	12.0%	5.9%	5.2%	12.5%	100.0%	40.0%	18.5%	3.5%	12.2%	5.8%	6.1%	13.9%	100.0%	37.7%	20.5%	3.2%	10.6%	5.4%	7.3%	15.3%	100.0%

都道府県	2015年度								2014年度								2013年度								累計	
	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	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
北海道	45	27	10	14	14	18	21	149	46	26	10	15	15	10	17	139	39	39	6	13	10	15	24	146	1,917	
青森県	34	3	3	5	3	1	4	53	39	6	1	3	2	2	3	56	26	5	2	4	7	1	1	46	634	
岩手県	16	3	1	6	0	4	0	30	12	9	0	3	0	2	0	26	17	4	0	6	4	1	1	33	545	
宮城県	23	7	2	6	0	0	0	38	22	6	3	11	0	2	2	46	21	12	2	6	3	2	4	50	782	
秋田県	12	14	1	2	7	4	1	41	11	9	0	2	1	6	0	29	11	6	0	6	3	5	1	32	642	
山形県	12	1	3	5	3	2	2	28	7	7	1	5	6	1	0	27	10	7	6	13	4	1	11	52	548	
福島県	18	2	2	0	3	1	9	35	20	9	3	4	2	1	2	41	8	9	1	1	5	3	6	33	646	
茨城県	30	13	6	6	2	4	3	64	30	4	3	7	0	2	7	53	30	8	0	18	3	1	4	64	871	
栃木県	22	6	6	1	2	5	6	48	9	7	4	0	4	2	6	32	3	5	0	15	6	5	11	45	771	
群馬県	16	3	1	5	2	3	5	35	13	8	0	5	4	2	2	34	9	13	0	8	4	1	1	36	700	
埼玉県	23	17	0	17	0	8	0	65	26	27	2	22	1	3	2	83	22	19	1	5	6	4	0	57	1,357	
千葉県	126	49	19	23	22	19	32	290	142	37	7	23	10	16	17	252	124	43	13	14	28	17	21	260	3,108	
東京都	332	163	27	56	36	78	127	819	497	34	8	17	11	29	293	889	224	104	11	149	4	65	203	760	8,941	
神奈川県	32	39	9	24	12	5	10	131	58	36	5	16	12	10	17	154	36	28	6	8	12	5	12	107	1,864	
新潟県	26	11	1	4	2	10	11	65	29	2	4	9	5	8	12	69	32	10	3	4	4	5	14	72	838	
富山県	8	7	2	2	2	3	0	24	12	8	1	4	2	4	2	33	12	7	0	0	1	0	1	21	303	
石川県	11	5	2	1	1	5	0	25	12	1	3	0	0	8	1	25	14	5	1	0	1	5	2	28	340	
福井県	14	2	0	8	2	1	1	28	12	6	2	3	3	1	0	27	17	1	3	6	6	0	0	33	522	
山梨県	5	0	0	0	0	0	5	10	4	1	0	1	2	1	0	9	5	0	0	0	0	1	0	6	168	
長野県	18	6	1	20	2	7	2	56	16	10	0	5	2	9	2	44	17	12	2	12	3	10	13	69	932	
岐阜県	22	12	0	7	2	9	3	55	18	5	0	5	4	7	0	39	27	13	4	4	0	3	4	55	723	
静岡県	39	20	0	5	2	2	5	73	21	9	3	5	7	1	7	53	18	5	0	1	2	2	0	28	821	
愛知県	81	37	4	10	13	11	20	176	71	27	9	12	9	11	22	161	51	39	4	12	7	15	27	155	2,098	
三重県	38	34	0	16	10	11	23	132	39	31	1	5	0	6	28	110	19	25	1	7	1	11	20	84	1,137	
滋賀県	10	6	0	9	4	0	8	37	13	16	0	6	1	2	1	39	3	7	0	4	2	6	1	23	625	
京都府	128	26	3	14	4	7	14	196	73	27	4	9	19	7	9	148	65	6	3	10	0	10	5	99	1,837	
大阪府	100	69	22	33	33	14	63	334	64	40	5	10	22	8	131	280	52	56	5	18	22	9	102	264	4,788	
兵庫県	23	29	4	28	14	29	12	139	40	13	3	7	6	2	13	84	67	31	2	30	10	14	0	154	1,900	
奈良県	20	11	1	10	2	4	9	57	13	1	4	8	3	2	8	39	20	5	5	4	4	4	6	48	552	
和歌山県	12	6	3	1	2	5	4	33	7	7	2	3	2	5	2	28	9	7	2	5	2	5	5	35	605	
鳥取県	11	7	1	2	4	1	4	30	8	1	1	10	2	8	4	34	12	3	0	5	23	3	64	110	574	
島根県	10	3	0	1	0	1	3	18	7	7	2	3	1	0	1	21	13	5	1	2	2	1	0	24	446	
岡山県	20	6	0	7	1	2	8	44	19	4	1	0	0	1	0	25	11	6	1	0	2	5	0	25	540	
広島県	44	11	2	8	5	2	3	75	32	24	1	7	0	5	4	73	10	19	2	8	5	4	1	49	829	
山口県	24	9	3	4	6	9	5	60	9	11	3	6	3	8	10	50	13	10	0	15	5	8	8	59	889	
徳島県	2	16	2	1	0	3	4	28	7	4	0	6	3	1	12	33	13	6	0	1	5	0	8	33	483	
香川県	22	3	2	1	5	3	1	37	16	2	0	1	6	0	2	27	10	1	0	0	1	0	0	12	508	
愛媛県	12	2	1	4	2	6	0	27	10	2	1	1	3	1	0	18	8	4	0	4	8	0	0	24	552	
高知県	17	0	0	2	0	0	2	21	11	4	0	4	0	1	5	25	22	7	0	3	1	0	5	38	373	
福岡県	98	41	17	22	15	17	29	239	96	45	15	23	16	7	18	220	95	67	15	9	23	23	28	260	2,871	
佐賀県	14	12	3	4	0	1	5	39	5	6	2	4	1	2	5	25	8	2	1	0	0	0	0	11	385	
長崎県	10	4	1	10	5	1	1	32	7	2	3	11	7	2	2	34	11	2	2	8	4	5	1	33	739	
熊本県	26	7	2	10	3	3	8	59	46	6	6	7	4	2	5	76	18	5	0	5	0	5	12	45	853	
大分県	3	2	0	4	4	2	1	16	19	2	0	5	2	3	11	42	15	6	2	8	5	2	2	40	549	
宮崎県	11	4	0	4	1	6	2	28	10	3	0	3	1	1	1	19	14	4	0	11	0	3	5	37	356	
鹿児島県	17	7	7	4	8	3	4	50	20	6	0	9	7	1	4	47	15	3	0	2	9	2	4	35	784	
沖縄県	37	6	1	5	6	6	10	71	28	6	0	10	8	7	14	73	25	10	1	9	3	6	6	60	1,043	
合計	1,674	768	175	431	266	336	490	4,140	1,726	564	123	335	219	220	704	3,891	1,321	691	108	473	260	293	644	3,790	54,289	
割合	40.4%	18.6%	4.2%	10.4%	6.4%	8.1%	11.8%	100.0%	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%		

2 苦情の種類
(2) 苦情の種類 (詳細) (2019年度)

都道府県	内訳	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) 関わり方、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) 料金滞り	(18) その他費用	(19) 説明不十分	(20) その他	(21) 介護・支援	(22) 物品	(23) 暴力	(24) その他	(25) 虐待	(26) 暴力	(27) 身体拘束等	(28) 差別的発言		(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	49	1	3	1	0	1	7	5	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	85
	継続	32	0	3	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	53	
	合計	81	1	6	1	0	2	9	7	1	3	3	1	5	1	0	0	0	0	0	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	138
青森県	初回	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
	継続	10	3	2	2	0	2	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33
	合計	13	3	2	2	1	2	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	39	
岩手県	初回	4	1	0	0	0	0	0	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	0	10	10
	継続	17	2	4	1	0	1	0	0	0	0	0	1	5	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	38
	合計	21	3	4	1	0	1	0	0	0	0	0	1	7	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	48	
宮城県	初回	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	
	継続	16	0	3	0	0	1	11	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	2	37	
	合計	17	0	3	0	0	1	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	42		
秋田県	初回	6	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	11	
	継続	9	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	15	
	合計	15	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26	
山形県	初回	11	5	1	0	1	0	0	4	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9	45
	継続	14	3	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	43	
	合計	25	8	3	2	0	2	0	4	1	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	88	
福島県	初回	16	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	42	
	継続	15	7	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20	
	合計	31	9	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	71	
茨城県	初回	33	6	15	8	2	1	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94	94
	継続	17	1	9	2	0	1	1	3	2	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	47	
	合計	50	7	24	10	2	2	3	2	3	5	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	141	
栃木県	初回	21	14	2	0	1	0	5	7	1	2	0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	72	
	継続	1	1	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	13	
	合計	22	15	4	0	2	1	7	7	2	2	1	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	85	
群馬県	初回	14	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	31	
	継続	2	1	0	0	0	4	0	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	14	14	
	合計	16	4	2	1	0	0	5	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	45	
埼玉県	初回	5	1	0	0	0	0	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	23	
	継続	10	0	0	0	0	4	3	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	23	23	
	合計	15	1	0	0	0	6	10	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	0	46	46
千葉県	初回	39	4	7	1	0	4	12	9	2	1	2	3	0	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	125	125	
	継続	71	11	5	0	3	8	18	11	2	4	2	4	6	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	174	
	合計	110	15	12	1	3	12	30	20	4	5	4	5	4	10	2	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	299	
東京都	初回	200	1	14	13	0	2	115	8	1	12	0	13	11	25	45	3	8	2	3	0	10	7	14	13	7	0	1	2	7	15	32	216	800			
	継続	1	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	4	4	
	合計	201	1	14	13	0	2	115	8	1	12	0	13	12	26	45	3	8	2	3	0	10	7	14	13	7	0	1	2	7	15	32	216	804			
神奈川県	初回	17	5	0	0	1	4	12	5	1	2	0	2	0	0	3	1	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	80	
	継続	17	0	1	2	1	4	5	10	3	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	56	
	合計	34	5	1	2	2	4	17	15	4	3	1	3	0	12	3	1	0	0	0	0	7	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	136	
新潟県	初回	14	8	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	8	45	
	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	1	
	合計	14	8																																		

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) 障り方、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) サービス中止	(9) 金銭管理	(10) その他	(11) 記録記載不十分	(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) 集金関係	(18) その他費用	(19) 説明不十分	(20) その他	(21) 介護・支障事故	(22) 物件	(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	
岡山県	初回	5	0	1	0	0	0	3	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	26		
	継続	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	
	合計	8	0	1	0	0	0	3	6	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	33	26	
広島県	初回	18	3	4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0	
	継続	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	
	合計	20	3	5	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	34	0
山口県	初回	38	25	17	2	6	2	2	0	1	0	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	25	132	0	
	継続	1	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	12	0	
	合計	39	25	18	4	2	6	2	3	0	2	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	26	144	0	
徳島県	初回	7	3	2	0	0	3	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	2	0	2	1	30	0		
	継続	0	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	2	0	
	合計	7	3	2	0	0	3	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	2	0	2	1	32	0		
香川県	初回	10	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	0	
	継続	13	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	
	合計	23	2	1	0	0	1	2	2	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	41	0	
愛媛県	初回	6	3	1	0	0	3	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	23	0	
	継続	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	
	合計	8	3	1	0	0	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	28	0	
高知県	初回	1	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0
福岡県	初回	134	8	2	1	0	12	11	20	5	2	1	1	2	10	0	8	0	4	1	0	3	0	1	3	5	0	0	2	4	4	5	49	298	0
	継続	11	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	25	0
	合計	145	8	2	1	0	13	11	21	5	2	1	1	2	15	0	9	0	4	1	0	3	0	1	4	5	0	0	0	0	0	5	51	323	0
佐賀県	初回	7	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3	12	38	0
	継続	4	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	25	0	
	合計	11	1	5	2	0	1	1	0	0	0	0	4	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3	14	63	0
長崎県	初回	7	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	
	合計	7	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	23	0
熊本県	初回	15	10	4	0	0	0	4	0	0	1	0	2	1	6	1	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	1	2	0	9	4	67	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	15	10	4	0	0	0	4	0	0	1	0	2	1	6	1	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	1	2	0	9	4	67	0
大分県	初回	16	3	1	0	1	0	3	0	0	0	0	1	0	3	2	3	0	2	0	0	2	1	0	3	0	0	0	2	3	2	3	8	59	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	16	3	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	3	2	3	0	2	0	0	2	1	0	3	0	0	0	0	2	3	2	3	8	59
宮崎県	初回	14	8	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	30	0
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
	合計	15	9	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0
鹿児島県	初回	6	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	17	0
	継続	22	6	2	3	0	6	3	4	0	3	1	1	0	5	0	1	0	1	1	2	1	0	0	3	1	2	0	0	0	0	1	8	78	0
	合計	28	7	2	3	0	6	5	4	0	5	1	1	6	0	1	0	1	2	2	0	1	0	1	3	3	2	0	0	0	0	1	9	95	0
沖縄県	初回	16	6	1	1	2	5	2	2	1	0	0	0	0	13	0	1	1	1	0	0	2	0	0	1	5	0	0	2	1	4	11	79	0	
	継続	16	5	8	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	45	0
	合計	32	11	9	1	3	7	4	2	1	0	0	0	0	15	0	1	1	1	0	0	4	0	0	2	5	0	0	2	1	6	14	124	0	
割合	1,633	240	218	58	25	91	407	209	35	95	22	69	51	290	94	59	14	35	24	11	117	41	35	96	99	16	4	50	54	63	119	587	4,961	0	
割合	32.9%	4.8%	4.4%	1.2%	0.5%	1.8%	8.2%	4.2%	0.7%	1.9%	0.4%																								

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	2019年度					2018年度					2017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・関係機関の紹介・伝達	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・関係機関の紹介・伝達	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・関係機関の紹介・伝達	その他
北海道	21	10	35	19	85	22	8	31	12	73	39	6	35	13	93		
青森県	3	0	1	1	5	2	0	1	1	4	4	0	0	2	6		
岩手県	7	1	1	1	10	4	1	3	1	9	7	0	0	8	15		
宮城県	5	0	0	0	5	1	0	1	0	2	0	0	1	0	1		
秋田県	6	1	4	0	11	5	2	5	0	12	10	0	3	4	17		
山形県	17	13	4	5	39	7	3	7	2	19	12	7	14	3	36		
福島県	24	6	8	1	39	8	8	12	8	36	4	11	3	6	24		
茨城県	34	14	13	12	73	17	2	9	20	48	34	0	12	13	59		
栃木県	29	0	7	20	56	40	0	6	13	59	17	1	4	21	43		
群馬県	17	2	10	2	31	29	18	3	0	50	9	7	5	6	27		
埼玉県	11	8	4	0	23	16	2	1	1	20	10	5	2	0	17		
千葉県	81	0	37	7	125	55	11	18	8	92	93	11	13	9	126		
東京都	494	29	240	37	800	479	29	225	10	743	486	30	101	30	647		
神奈川県	44	9	22	5	80	33	6	15	3	57	48	0	13	3	64		
新潟県	10	12	7	14	43	41	0	2	2	45	32	0	4	3	39		
富山県	0	3	0	1	4	0	18	4	3	25	7	6	2	3	18		
石川県	0	2	0	23	25	4	3	0	15	22	3	8	2	6	19		
福井県	1	12	1	14	28	8	0	1	19	28	5	7	0	19	31		
山梨県	1	5	1	0	7	7	0	0	7	14	4	0	0	5	9		
長野県	1	5	3	0	9	18	0	0	1	19	3	0	0	0	3		
岐阜県	26	19	16	2	63	38	19	51	0	108	20	27	22	0	69		
静岡県	32	3	12	26	73	53	0	6	13	72	51	0	17	0	68		
愛知県	66	6	44	75	191	63	2	49	62	176	28	16	65	78	187		
三重県	58	6	3	7	74	62	6	10	15	93	74	7	15	8	104		
滋賀県	1	0	0	1	2	6	0	1	4	11	4	0	0	0	4		
京都府	97	0	11	0	108	41	35	15	0	91	39	42	16	0	97		
大阪府	161	5	48	207	421	366	1	2	13	382	309	28	10	59	406		
兵庫県	30	73	69	24	196	38	42	53	7	140	56	22	28	8	114		
奈良県	1	1	3	7	12	12	0	5	7	24	8	2	0	12	22		
和歌山県	14	7	4	9	34	18	2	2	5	27	14	4	3	0	21		
鳥取県	5	0	8	14	27	9	1	4	11	25	13	4	5	11	33		
島根県	1	12	0	2	15	1	7	0	11	19	2	13	2	0	17		
岡山県	3	10	6	7	26	7	4	5	3	19	7	9	5	1	22		
広島県	29	0	0	0	29	32	0	3	1	36	38	0	15	10	63		
山口県	83	0	2	2	87	42	1	5	33	81	36	1	11	40	88		
徳島県	16	1	3	5	25	14	2	2	4	22	6	4	9	2	21		
香川県	13	1	3	3	20	4	0	8	0	12	8	0	3	1	12		
愛媛県	2	7	7	4	20	4	10	5	0	19	0	1	1	0	2		
高知県	8	0	0	0	8	4	1	3	0	8	5	0	2	16	23		
福岡県	187	15	96	0	298	166	63	58	0	287	186	34	40	0	260		
佐賀県	15	2	8	5	30	5	2	13	4	24	16	2	2	0	20		
長崎県	6	9	4	0	19	3	3	10	0	16	9	5	6	4	24		
熊本県	18	10	20	1	49	25	11	34	0	70	28	8	29	0	65		
大分県	46	2	5	0	53	20	0	16	0	36	9	7	15	7	38		
宮崎県	18	2	3	2	25	7	2	4	4	17	8	7	6	0	21		
鹿児島県	13	0	4	0	17	15	0	8	0	23	10	0	6	0	16		
沖縄県	31	16	12	20	79	35	4	12	18	69	53	1	24	2	80		
合計	1,786	339	789	585	3,499	1,886	329	728	341	3,284	1,864	343	571	413	3,191		
割合	51.0%	9.7%	22.5%	16.7%	100.0%	57.4%	10.0%	22.2%	10.4%	100.0%	58.4%	10.7%	17.9%	12.9%	100.0%		

②継続対応

都道府県	2019年度							2018年度							2017年度						
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整	あっせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整	あっせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整	あっせん	通知	その他	合計
北海道	45	3	0	0	3	2	53	41	2	0	0	4	4	51	33	0	0	0	5	29	67
青森県	7	6	4	0	1	7	25	2	11	5	0	0	5	23	8	11	6	1	2	2	30
岩手県	0	37	1	0	0	0	38	0	42	0	0	0	0	42	0	43	1	0	0	1	45
宮城県	33	0	0	0	4	0	37	31	0	0	0	0	0	31	30	6	1	0	3	0	40
秋田県	4	12	4	0	0	0	20	15	6	0	0	0	0	21	10	5	3	0	0	2	20
山形県	12	13	6	0	1	9	41	9	0	4	1	0	2	16	4	2	2	0	0	6	14
福島県	1	13	3	0	0	2	19	11	5	1	1	4	2	24	15	6	0	0	3	3	27
茨城県	21	19	13	0	1	2	56	14	2	16	0	6	6	44	9	9	0	0	0	0	18
栃木県	1	1	1	0	0	7	10	2	1	0	0	0	3	6	3	2	0	0	1	3	9
群馬県	2	2	9	0	0	1	14	0	3	9	0	0	0	12	0	2	5	0	0	15	22
埼玉県	0	20	0	1	1	0	22	0	35	0	0	1	0	36	1	32	0	0	0	4	37
千葉県	21	147	0	0	0	6	174	3	132	6	0	0	0	141	0	122	1	0	1	0	124
東京都	4	0	0	0	0	0	4	3	1	0	0	0	7	11	1	5	0	0	0	2	8
神奈川県	19	16	2	0	3	26	66	37	15	2	0	7	24	85	16	15	0	0	4	28	63
新潟県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
富山県	1	0	0	1	0	0	2	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
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4
長野県	0	37	2	0	1	4	44	22	22	0	0	0	15	59	41	55	1	0	0	4	101
岐阜県	5	16	3	0	5	0	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
静岡県	2	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	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	5	42	4	0	2	0	53	2	16	3	0	0	0	21	2	12	0	0	0	2	16
滋賀県	3	2	0	1	0	17	23	0	0	0	1	0	9	10	2	3	0	0	0	28	33
京都府	13	86	6	0	6	45	156	1	40	29	0	0	0	70	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	51	0	0	0	7	11	69	1	0	0	0	1	66	68	0	0	0	0	0	10	10
兵庫県	11	6	8	0	3	3	31	26	10	43	0	4	2	85	35	24	3	0	6	1	69
奈良県	0	3	10	0	0	3	16	0	3	2	0	0	0	5	0	7	2	0	0	3	12
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	1	5
鳥取県	4	11	3	0	0	11	29	18	11	2	0	1	12	44	4	4	4	0	1	6	19
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	2	0	2	0	3	0	7	0	0	2	1	2	0	5	10	8	3	2	0	4	27
広島県	0	3	0	0	0	0	3	0	6	0	0	0	0	6	0	31	0	0	1	5	37
山口県	6	0	0	0	1	1	8	14	0	0	0	0	0	14	3	0	0	0	0	0	3
徳島県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	21	0	0	0	0	21	0	20	0	0	0	0	20	11	11	2	0	2	6	32
愛媛県	3	3	1	1	0	1	9	2	1	3	0	1	0	7	1	2	5	3	0	0	11
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	18	0	0	0	0	8	26	26	0	0	0	0	8	34	12	0	0	0	0	1	13
佐賀県	2	12	6	0	0	1	21	7	13	3	3	3	0	29	7	19	3	0	2	11	42
長崎県	0	4	0	0	0	0	4	0	1	9	0	0	1	11	1	5	3	0	0	1	10
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3	2	4	2	0	0	2	10
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	5	0	0	2	16
宮崎県	0	0	0	1	0	1	2	1	3	0	0	0	1	5	2	1	0	0	0	0	3
鹿児島県	0	69	0	0	0	0	69	1	37	12	0	0	0	50	2	50	21	0	0	7	80
沖縄県	0	22	4	0	2	0	28	0	1	14	0	0	15	30	0	6	0	0	1	1	8
合計	296	628	94	5	44	168	1,235	290	440	166	7	34	185	1,122	276	509	75	6	34	191	1,091
割合	25.9%	54.9%	8.2%	0.4%	3.8%	14.7%		28.5%	43.3%	16.3%	0.7%	3.3%	18.2%		29.8%	55.0%	8.1%	0.6%	3.7%	20.6%	

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	2019年					2018年度					2017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
北海道	13	50	75	361	17	9	91	74	354	8	9	68	82	354	24
青森県	4	10	43	161	2	3	10	18	63	1	5	17	30	293	2
岩手県	5	28	27	148	0	2	8	16	128	0	2	11	25	174	1
宮城県	5	15	42	143	0	7	34	35	117	5	5	24	32	64	1
秋田県	4	14	10	38	0	3	6	7	20	0	4	6	14	43	0
山形県	4	21	20	104	2	6	19	52	205	1	6	14	82	245	3
福島県	9	28	104	308	0	9	19	138	277	2	12	54	92	193	0
茨城県	9	21	6	12	3	8	18	6	18	9	7	13	29	149	0
栃木県	3	6	120	275	2	2	3	87	149	1	2	5	69	99	2
群馬県	8	37	81	270	0	2	4	10	25	0	6	64	24	59	1
埼玉県	4	15	48	74	4	4	15	56	162	8	4	15	51	95	6
千葉県	9	96	21	246	6	6	61	15	310	0	6	49	16	199	0
東京都	12	16	91	107	1	8	33	87	148	5	13	21	199	350	2
神奈川県	16	100	67	334	5	15	90	64	164	6	13	162	50	211	6
新潟県	6	6	93	93	0	9	9	0	0	1	0	0	0	0	0
富山県	18	18	183	183	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
福井県	0	0	0	0	0	1	1	90	90	0	1	1	150	150	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	9	75	121	0
長野県	8	20	29	237	0	8	40	46	320	0	7	28	20	160	1
岐阜県	5	17	8	44	0	0	0	0	0	0	4	5	17	22	0
静岡県	2	2	120	154	0	0	0	0	0	0	2	2	104	125	0
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	4	12	12	87	0	12	99	41	148	2	7	41	31	105	1
滋賀県	19	40	101	252	2	20	42	120	194	4	10	29	95	238	8
京都府	1	1	1	1	100	1	1	1	1	29	0	0	0	0	0
大阪府	7	21	55	294	0	11	40	78	363	5	11	23	24	52	0
兵庫県	8	29	30	118	2	8	32	34	271	2	8	36	37	346	0
奈良県	7	18	19	175	1	6	14	16	38	0	9	25	9	29	0
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	35	95	184	0
鳥取県	6	20	48	93	0	8	18	64	232	0	5	10	26	86	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	11	31	56	88	0	9	18	78	114	0	6	12	40	67	0
広島県	3	4	72	112	0	3	8	191	224	0	3	18	61	139	2
山口県	17	44	53	181	0	7	17	27	62	0	10	26	28	78	0
徳島県	4	4	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	5	23	29	286	0	5	11	17	135	0	5	12	12	56	1
愛媛県	3	5	40	54	1	4	6	27	49	0	3	4	35	203	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	9	24	93	209	3	10	66	97	176	8	18	53	121	210	3
佐賀県	3	6	13	84	1	5	36	11	34	0	9	48	22	240	0
長崎県	2	3	50	80	0	16	56	74	237	1	24	93	49	101	1
熊本県	0	0	0	0	0	10	10	29	29	0	13	21	58	118	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	20	60	210	1
宮崎県	11	19	91	179	0	5	10	41	103	0	4	7	95	232	0
鹿児島県	5	50	11	120	0	5	32	6	30	1	7	37	18	122	0
沖縄県	9	26	38	297	0	7	29	25	121	0	1	1	76	129	0
平均値	6	19	45	130	3	5	21	38	109	2	6	24	46	129	1
中央値	5	16	38	107	0	5	11	25	90	0	6	15	31	121	0
最大値	19	100	183	361	-	20	99	191	363	-	24	162	199	354	-

3 苦情対応・解決の状況

(3) 終結状況

都道府県	2019年度						2018年度						2017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	85	0	32	3	1	17	73	0	23	13	7	8	93	0	29	6	8	24
青森県	5	0	21	0	2	2	4	0	20	1	1	1	6	0	26	0	2	2
岩手県	10	0	36	2	0	0	9	0	42	0	0	0	15	0	44	0	0	1
宮城県	5	0	37	0	0	0	2	0	26	0	0	5	1	0	38	0	0	1
秋田県	11	0	15	0	0	0	12	0	20	1	0	0	17	0	6	2	2	0
山形県	38	1	12	11	4	2	14	5	4	7	0	1	32	4	5	6	0	3
福島県	39	0	18	1	0	0	36	0	9	1	0	2	24	0	10	2	2	0
茨城県	73	0	12	11	6	3	48	0	11	9	1	9	59	0	6	3	0	0
栃木県	56	0	7	0	0	2	59	0	4	0	0	1	43	0	3	0	2	2
群馬県	31	0	10	0	4	0	50	0	12	0	0	0	27	0	8	2	11	1
埼玉県	20	3	16	1	1	4	15	5	25	2	1	8	16	1	19	2	9	6
千葉県	125	0	168	0	0	6	91	1	139	1	1	0	126	0	123	0	1	0
東京都	800	0	3	0	0	1	743	0	2	0	3	5	647	0	5	0	0	2
神奈川県	80	0	36	0	15	5	57	0	51	1	15	6	64	0	33	0	17	6
新潟県	42	1	1	0	0	0	44	1	0	0	0	1	39	0	0	0	0	0
富山県	4	0	1	0	0	0	25	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0
石川県	25	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0
福井県	28	0	0	0	0	0	28	0	1	0	0	0	31	0	1	0	0	0
山梨県	7	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	9	0	2	1	1	0
長野県	9	0	29	3	9	0	19	0	37	0	0	0	3	0	58	0	0	1
岐阜県	63	0	20	0	9	0	108	0	0	0	0	0	69	0	0	0	2	0
静岡県	73	0	2	0	0	0	72	0	0	0	0	0	68	0	3	0	0	0
愛知県	191	0	0	0	0	0	176	0	0	0	0	0	186	1	0	0	0	0
三重県	74	0	31	18	4	0	93	0	11	7	1	2	103	1	8	5	0	1
滋賀県	2	0	13	1	0	2	11	0	6	0	0	4	4	0	25	0	0	8
京都府	108	0	31	19	6	100	83	8	34	2	5	29	97	0	0	0	0	0
大阪府	421	0	44	1	24	0	382	0	58	5	0	5	406	0	9	1	0	0
兵庫県	196	0	15	6	8	2	140	0	53	9	21	2	114	0	35	9	25	0
奈良県	12	0	8	2	5	1	24	0	3	2	0	0	22	0	9	3	0	0
和歌山県	34	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	1	21	0	2	1	2	0
鳥取県	27	0	12	2	0	0	25	0	18	1	1	0	33	0	13	0	0	0
島根県	15	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0
岡山県	26	0	1	4	2	0	19	0	3	0	2	0	22	0	12	3	4	0
広島県	29	0	3	0	0	0	36	0	3	2	1	0	63	0	28	2	4	2
山口県	87	0	6	0	1	0	81	0	14	0	0	0	88	0	2	1	0	0
徳島県	25	0	0	0	1	0	22	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0
香川県	20	0	16	2	3	0	12	0	16	0	4	0	12	0	12	7	6	1
愛媛県	20	0	2	1	1	1	19	0	7	0	0	0	2	0	8	0	3	0
高知県	8	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	0
福岡県	298	0	22	0	0	3	287	0	24	0	0	8	260	0	10	0	0	3
佐賀県	30	0	6	2	6	1	24	0	20	0	1	0	20	0	14	3	6	0
長崎県	16	3	4	0	0	0	16	0	4	3	0	1	24	0	5	0	0	1
熊本県	49	0	0	0	0	0	69	1	1	0	0	0	65	0	4	0	0	0
大分県	53	0	0	0	0	0	36	0	0	0	0	0	38	0	1	1	4	1
宮崎県	25	0	0	2	0	0	17	0	2	3	0	0	21	0	0	2	1	0
鹿児島県	17	0	66	3	0	0	23	0	47	2	0	1	16	0	50	8	4	0
沖縄県	79	0	9	12	7	0	69	0	19	4	7	0	79	1	5	1	2	0
合計	3,491	8	765	107	119	152	3,263	21	769	76	72	100	3,183	8	671	71	118	66
割合	99.8%	0.2%	66.9%	9.4%	10.4%	13.3%	99.4%	0.6%	75.6%	7.5%	7.1%	9.8%	99.7%	0.3%	72.5%	7.7%	12.7%	7.1%

4 2018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							累計 （平均） 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 職員の接遇	② 質や量	③ 提供説明・情報	④ 利用料	⑤ 被害・損害	⑥ 権利侵害	⑦ その他	解決		不調	を他の解決機関	継続中		
北海道	8	5	0	0	0	3	0	2	3	2	1	6	0	0	0	0	1	1	354	8	0	0	0		
青森県	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	149	1	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	5	5	0	0	0	0	0	1	4	0	0	1	2	0	1	1	0	113	5	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	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	2	183	1	1	0	1			
福島県	2	1	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	82	2	0	0	0			
茨城県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
栃木県	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	280	1	0	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	13	0	12	1	0	0	1	0	6	4	2	6	3	3	0	1	0	79	12	0	1	0			
千葉県	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	31	1	0	0	0			
東京都	5	3	0	0	0	0	2	0	5	0	0	2	1	2	0	0	0	324	3	2	0	0			
神奈川県	6	3	2	1	0	0	3	0	3	2	0	1	3	2	0	0	0	93	6	0	0	0			
新潟県	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	194	0	1	0	0			
富山県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
長野県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
岐阜県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
静岡県	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	2	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	445	1	1	0	0			
滋賀県	4	1	1	0	1	0	4	0	1	2	1	2	0	2	0	0	0	306	2	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	5	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	1	0	1	0	2	365	4	1	0	0			
兵庫県	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	56	0	0	1	0			
奈良県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
和歌山県	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	378	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
福岡県	8	8	0	0	0	0	0	0	3	2	0	4	1	1	1	1	0	111	8	0	0	0			
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0	3	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	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	20	1	0	0	0			
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
鹿児島県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0			
沖縄県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
合計	69	29	22	6	1	6	11	11	38	14	6	28	14	11	3	4	2	6	3,570	57	7	2	3		
割合		42.0%	31.9%	8.7%	1.4%	8.7%	15.9%	15.9%	55.1%	20.3%	8.7%	40.6%	20.3%	15.9%	4.3%	5.8%	2.9%	8.7%	176	82.6%	10.1%	2.9%	4.3%		

5 相談受付件数(2000年度～2019年度)

(件)

都道府県	2019年度	2018年度	2017年度	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度	2010年度	2009年度	2008年度	2007年度	2006年度	2005年度	2004年度	2003年度	2002年度	2001年度	2000年度	累計
北海道	80	67	62	99	93	126	104	134	165	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	2,212
青森県	201	178	147	114	82	107	105	380	129	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	2,654
岩手県	62	68	61	30	35	25	11	20	36	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	650
宮城県	106	77	91	82	111	106	84	97	80	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	1,435
秋田県	12	25	28	33	35	30	37	43	44	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	844
山形県	2	16	54	56	37	40	35	35	8	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	586
福島県	20	28	40	37	25	31	37	14	25	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	756
茨城県	10	5	15	8	19	21	20	26	7	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	455
栃木県	62	28	45	20	39	32	47	14	13	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,356
群馬県	39	45	27	33	52	43	20	32	30	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	805
埼玉県	255	272	238	217	173	129	141	105	101	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	2,506
千葉県	155	135	116	102	145	173	249	255	259	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	2,529
東京都	112	133	105	94	135	116	272	111	170	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	4,260
神奈川県	180	211	204	192	168	149	182	199	218	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	3,039
新潟県	142	138	108	89	49	107	52	97	207	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	1,642
富山県	23	21	17	19	20	17	21	2	21	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	359
石川県	47	35	33	20	24	31	18	16	32	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	364
福井県	29	39	22	31	31	20	22	25	14	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	456
山梨県	1	3	6	6	5	1	3	4	3	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	135
長野県	186	305	199	154	183	183	127	87	91	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	2,475
岐阜県	7	9	17	40	28	23	22	25	52	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	679
静岡県	7	19	25	23	22	28	27	34	32	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	410
愛知県	181	180	178	167	185	142	146	159	284	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	3,442
三重県	189	332	175	105	100	164	190	129	157	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	2,538
滋賀県	131	122	66	83	130	91	187	157	138	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	2,705
京都府	211	210	365	253	141	92	139	79	137	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	2,308
大阪府	97	82	80	38	58	66	73	88	95	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	2,056
兵庫県	33	47	68	22	127	125	294	456	456	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	5,167
奈良県	92	84	72	62	49	53	42	84	101	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	1,088
和歌山県	45	78	98	101	90	103	297	315	304	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	2,881
鳥取県	35	32	38	38	18	7	0	58	55	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	417
島根県	0	0	0	4	7	0	0	0	0	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	79
岡山県	34	22	37	59	55	52	45	40	34	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	1,037
広島県	103	66	84	74	73	75	77	82	57	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	1,903
山口県	68	99	57	62	51	25	17	20	15	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	837
徳島県	49	66	65	74	72	33	42	47	51	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	1,116
香川県	21	29	43	29	25	34	27	31	29	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	486
愛媛県	38	57	59	52	36	32	28	16	18	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	613
高知県	7	14	13	19	17	21	24	31	17	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	673
福岡県	97	112	110	118	125	99	62	72	51	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	3,102
佐賀県	13	19	13	0	13	0	0	6	13	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	328
長崎県	10	0	29	36	33	40	25	46	83	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,295
熊本県	18	20	14	33	27	15	20	31	36	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,285
大分県	0	0	0	4	2	10	12	17	25	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	625
宮崎県	66	58	89	61	60	59	44	18	17	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	785
鹿児島県	16	15	33	44	41	55	79	75	48	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	671
沖縄県	60	93	78	41	103	113	120	101	90	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	1,877
合計	3,352	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	69,921

※累計はH12～2019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 (2019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。
- 2019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2年5月中旬 | 依頼文書送付 | 【本会→都道府県】 |
| ○ <u>令和2年6月22日(月)</u> | <u>調査票回収(締切)</u> | 【都道府県→本会】 |
| ○令和2年7月初旬(随時) | 入力情報確認 | 【本会→都道府県】 |
| ○令和2年8月上旬(随時) | 調査票の修正連絡 | 【都道府県→本会】 |
| ○令和2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30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

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

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

※誤差の有無は、各調査票の「まとめ」シートにて確認したうえで、ご提出ください。誤差が生じている場合は、「一覧」シートをご修正ください。
(詳細は別紙記入要領にてご確認ください。)

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(2019年度分) 調査票 記入要領

■2019年度の状況(令和2年3月31日時点)をご回答いただき、令和2年6月22日(月)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30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。)

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

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

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

誤差が生じている場合は、「一覧」シートをご修正ください。(再掲)

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

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

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

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

2019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場の設定を行うなど、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30年度継続中の案件の状況」について

平成30年度に受付けた案件で、2019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30年度からの対応回数を記入)。

件数については、別添「平成30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(2019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】

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願い致します。
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(背景色オレンジ)にその内容を記入ください
 ※「施設種別①」にて「その他」を選択した場合、「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※	①～⑦	申出の内容			のべ 回数	最終 までに要し た日数	最終 結果
				1	2	3							(1)～(32) ※主要なもの3つ	2	3			
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		

調査票3【③平成30年度から継続中の案件の状況】

※受付日は平成30年4月1日～平成31年3月31日までです。

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

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別② ※	申出の内容			のべ 回数	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(2019年度)」

月	件数
2019年 4月	
5月	
6月	
7月	
8月	
9月	
10月	
11月	
12月	
2020年 1月	
2月	
3月	
合計	

苦情受付・解決の状況
2019年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



令和2年10月16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

