

苦情受付・解決の状況

令和2年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

〈確定版〉

令和3年10月22日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I 令和2年度都道府県運営適正化委員会事業(苦情受付・解決状況)の概要	1
II 令和2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)	18
IV 令和2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～2020年度)	25
(2) サービス分野別受付件数	26
(3) サービス分野別受付件数(施設・事業所別)	29
(4) 受付方法別件数	34
(5) 申出人の属性	38
2 苦情の種類	
(1) 苦情の種類	42
(2) 苦情の種類(詳細)	45
(3) 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情の受付状況	48
3 苦情対応・解決の状況	
(1) 対応方法 ①初回相談	52
②継続対応	53
(2) 終結までの対応回数・日数	54
(3) 終結状況	55
4 2019年度からの継続中案件の解決状況	56
5 相談受付件数	57

I 令和2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。
- 令和2年度調査では、新型コロナウイルス感染症の拡大のなか、苦情受付等の状況に変化が生じたのか分析するため、新型コロナウイルス感染症への事業所の対応等に対する苦情について調査項目に加え、分析を行った。

Ⅱ 令和2年度 都道府県運営適正化委員会に関する定期調査

<調査の概要>

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

【調査対象】

- 都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会 47か所
- 令和2年度（令和2年4月1日から令和3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3年4月30日～令和3年5月21日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

＜調査結果の概要＞

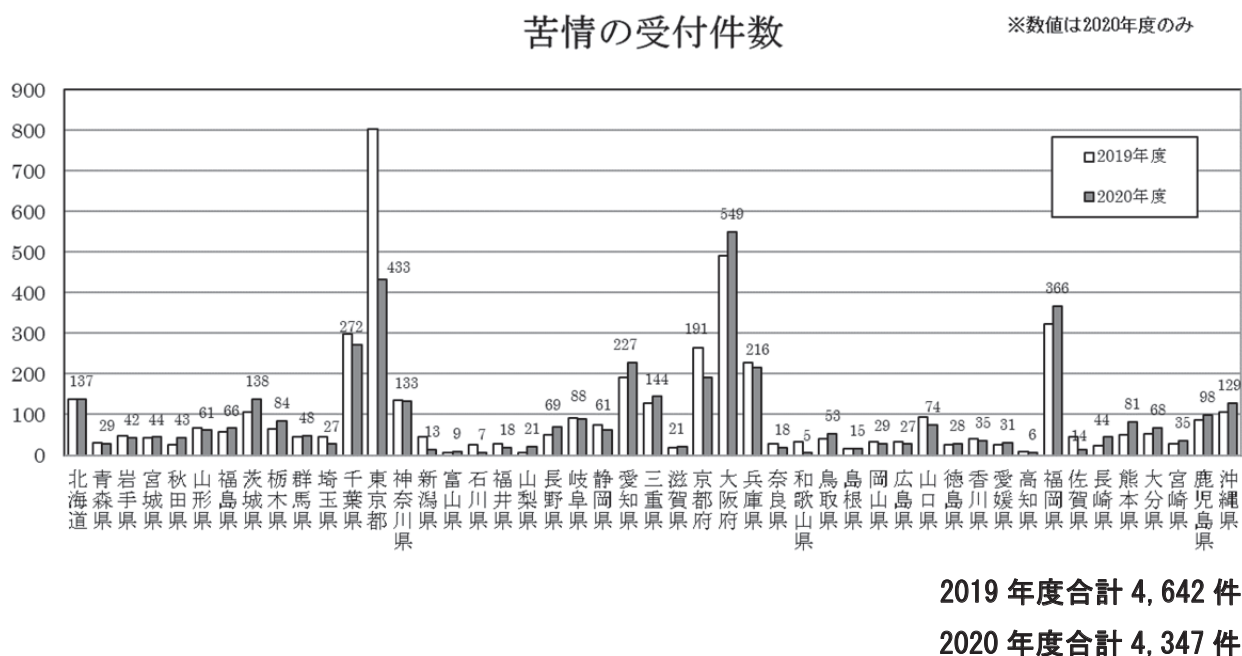
- 令和2（2020）年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は、「苦情」が4,347件、「相談」が3,796件の合計 8,143件であった。

I 苦情の受付状況

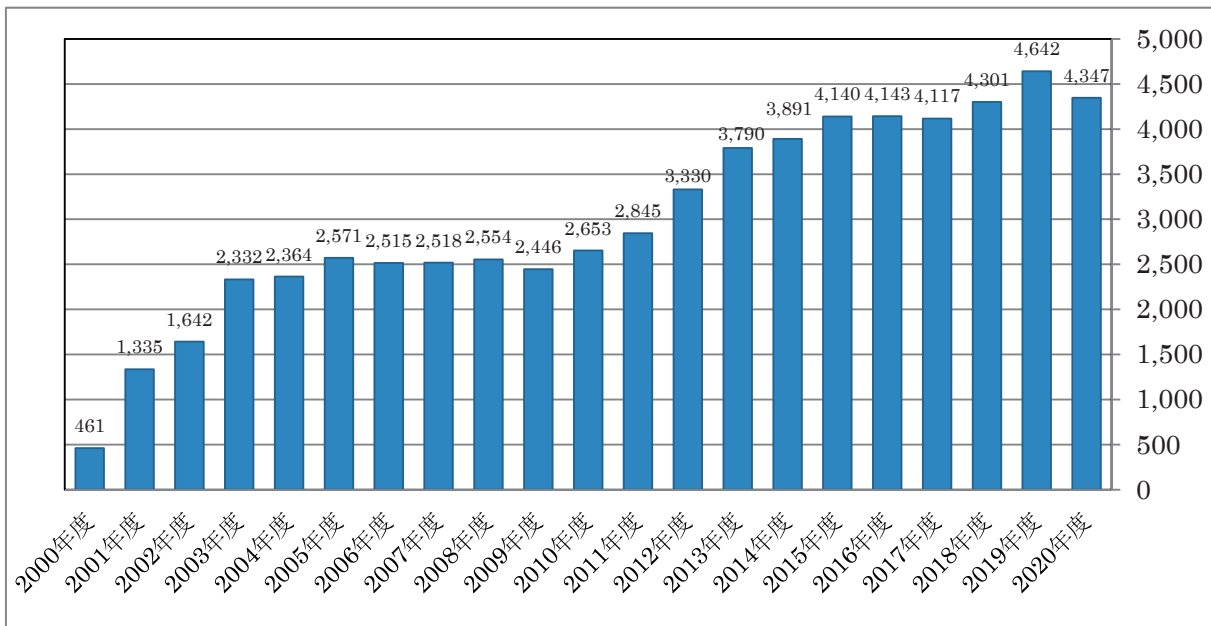
1 苦情の受付件数

- 2020年度の苦情受付総数は、「4,347件」であった。→【図表1、2】
- 2019年度と比較すると、総数は前年（4,642件）比で「295件（6.4%）」減少した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは大阪府で「549件」、最も少ないのが和歌山県で「5件」である。年間の受付件数が10件未満の県が4県、10件以上30件未満の県が12県となっている。

【図表1】 苦情の受付件数



【図表2】 苦情受付件数の年次推移

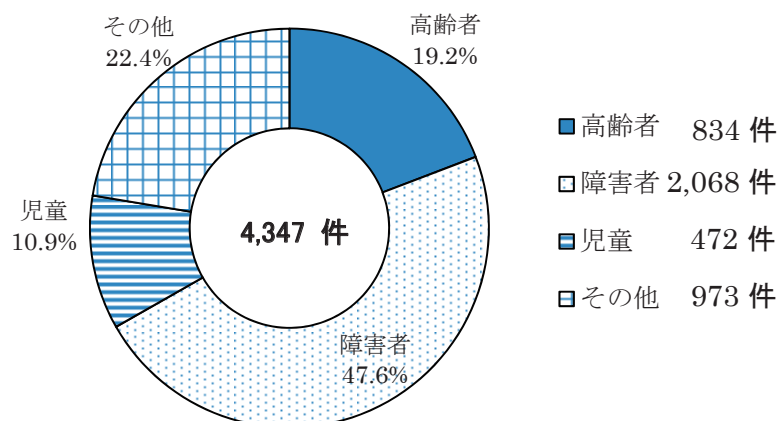


2 サービス分野別苦情受付件数

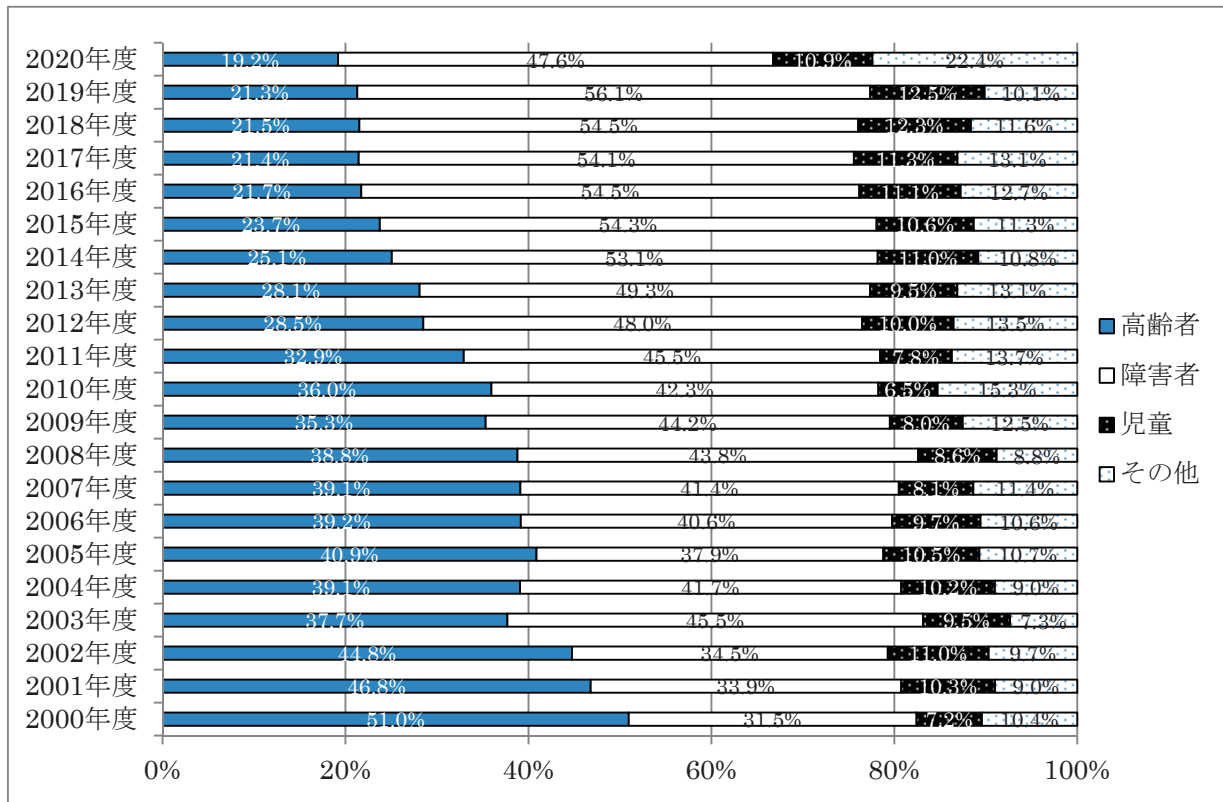
(1) サービス分野別受付件数

- 苦情(4,347件)のサービス分野別の内訳は、「高齢者」834件(19.2%)、「障害者」2,068件(47.6%)、「児童」472件(10.9%)、「その他」973件(22.4%)であった。→【図表3】
- サービス分野別の苦情をみると、前年度同様、「障害者」が全体の半数近く(47.6%)を占めている。
- また、前年度と比較すると「その他」の割合が10ポイント程度高い結果となっている。これは、生活福祉資金(コロナ特例)に関する苦情が寄せられるようになったことが一因である。

【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

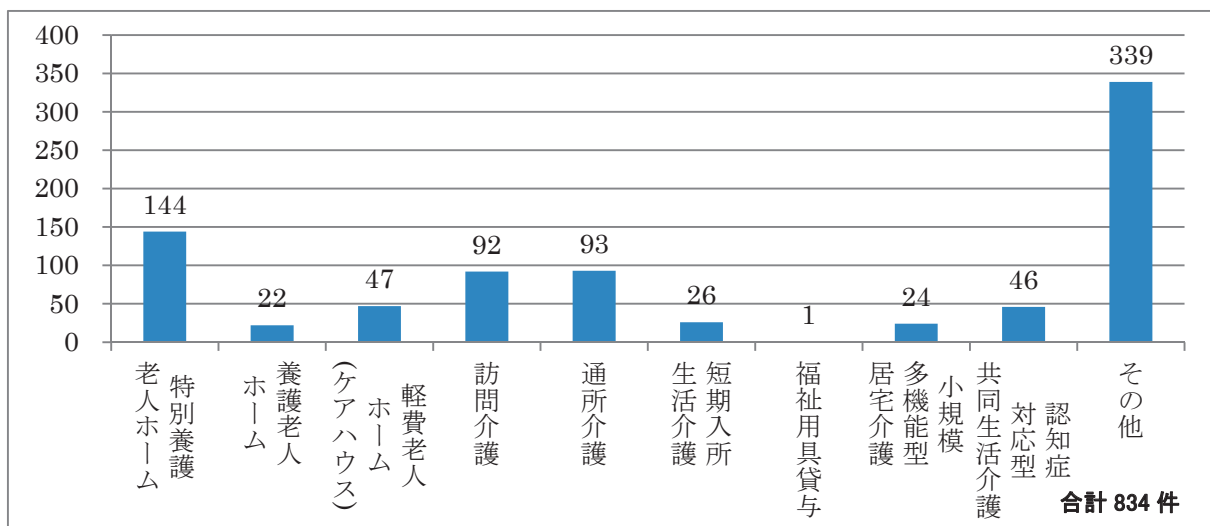


(2) サービス分野(施設・事業)別受付件数

① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(834件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」144件(17.3%)、「通所介護」93件(11.2%)、「訪問介護」92件(11.0%)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27.7%を占めている。続いて、「介護老人保健施設」、「サービス付高齢者向け住宅」、「地域包括支援センター」の占める割合が高くなっている。

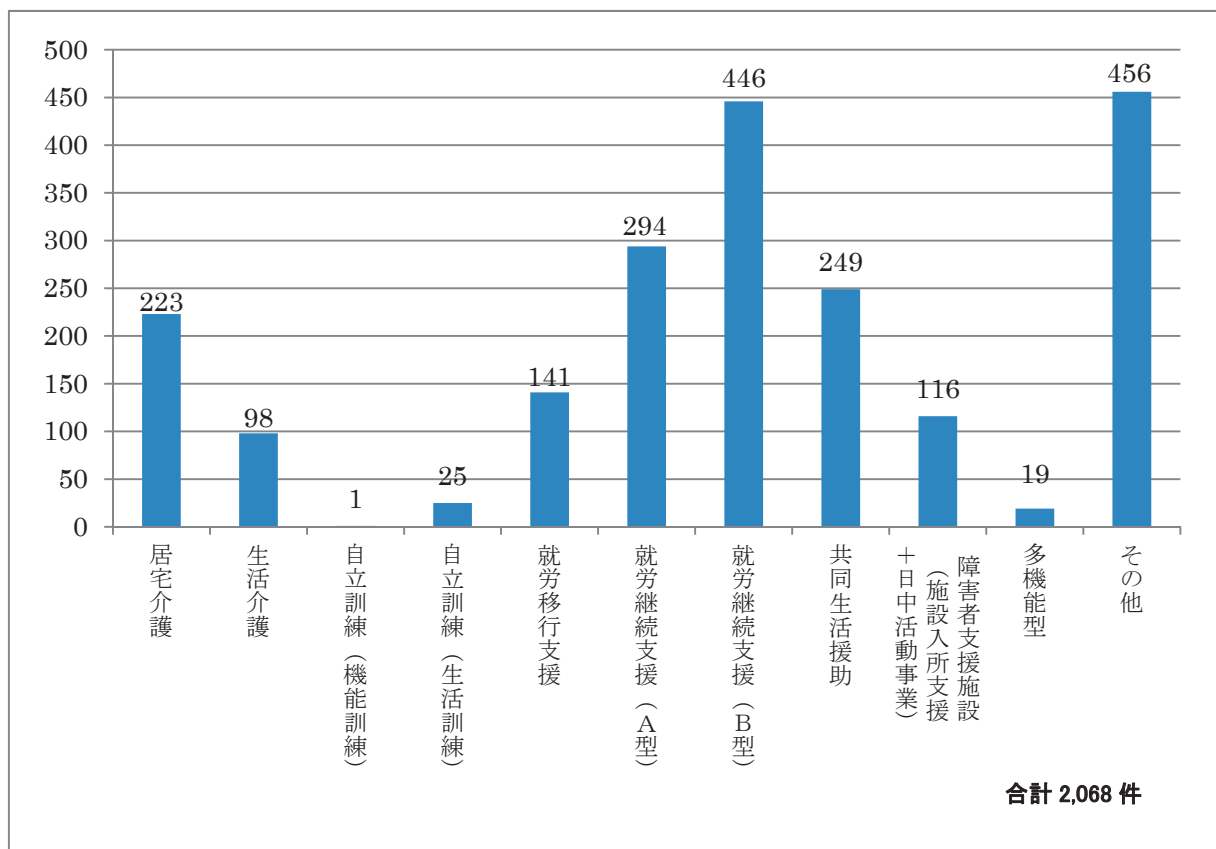
【図表5】 高齢者分野：サービス分野(施設・事業)別受付件数



② 障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,068件)の施設・事業別の件数は、「就労継続支援B型」446件(21.6%)、「就労継続支援A型」294件(14.2%)、「共同生活援助」249件(12.0%)、「居宅介護」223件(10.8%)、「就労移行支援」141件(6.8%)、「障害者支援施設」116件(5.6%)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881件で、障害者分野の42.6%(総件数の20.3%)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」、「訪問介護・訪問看護」、「短期入所(ショートステイ)」、「同行援護」、「社会福祉協議会」、「行政」等が含まれている。

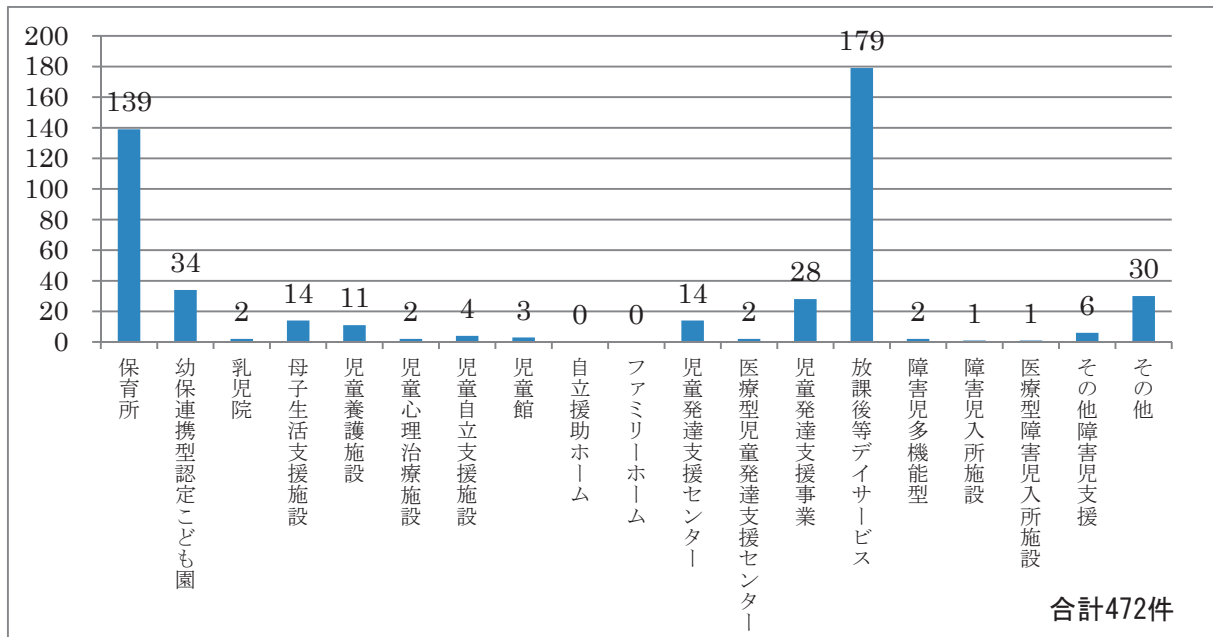
【図表6】 障害者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



③ 児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(472件)の施設・事業別の件数は、「放課後等デイサービス」179件(37.9%)、「保育所」139件(29.4%)と続く。 →【図表7】
- 「その他」には、放課後児童健全育成事業、行政(児童相談所)などが含まれている。

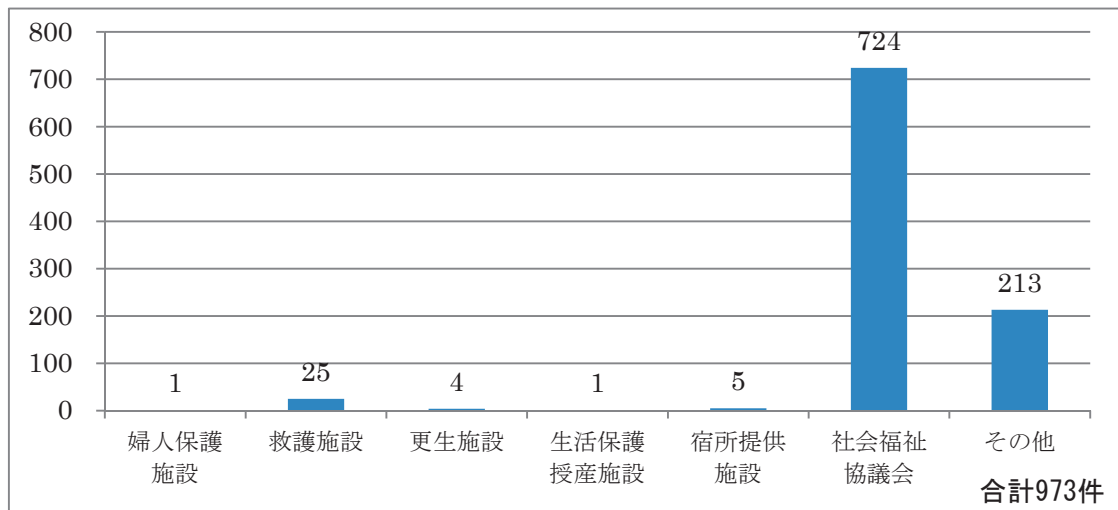
【図表7】 児童分野:サービス分野(施設・事業)別受付件数



④ その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(973件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」724件(74.4%)となっている。 →【図表8】
- 「その他」は、行政機関が37.6%を占め、そのほか、医療機関などが含まれている。

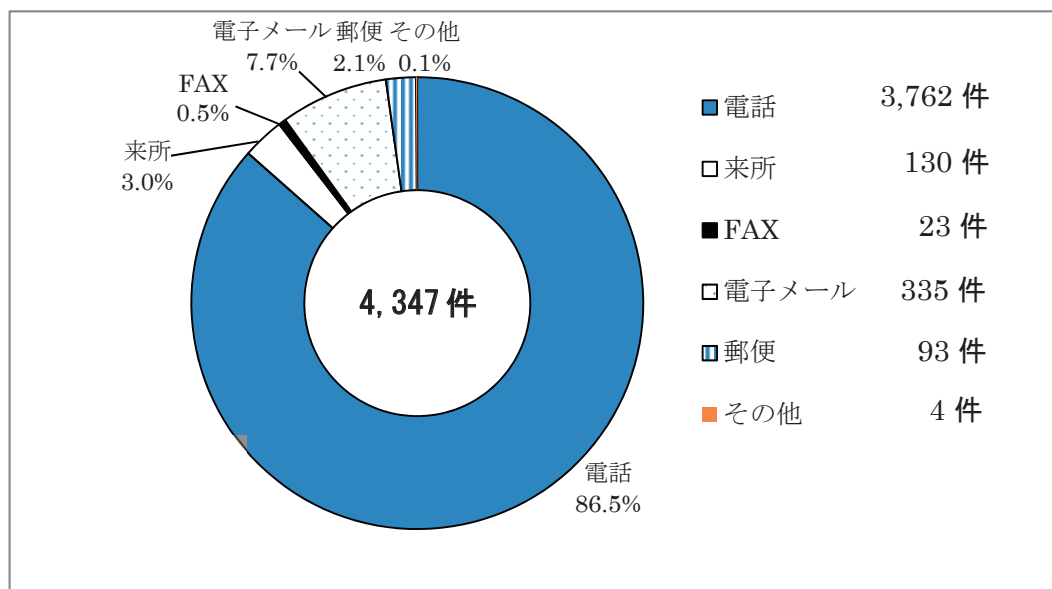
【図表8】 その他:サービス分野(施設・事業)別受付件数



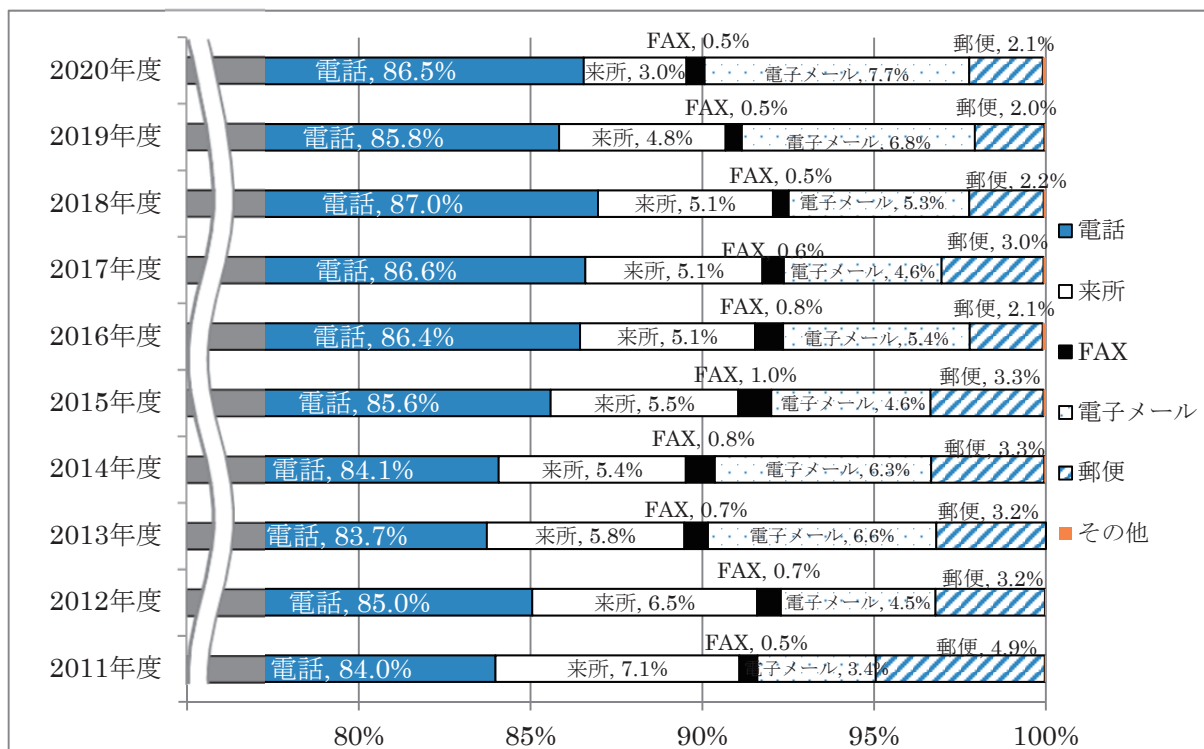
3 苦情の受付方法

- 受付方法（4,347件）については、「電話」が3,762件（86.5%）と最も多く、「電子メール」335件（7.7%）、「来所」130件（3.0%）、「郵便」93件（2.1%）、「FAX」23件（0.5%）と続いている。→【図表9】

【図表9】 苦情の受付方法



【図表10】 受付方法別件数の年次推移

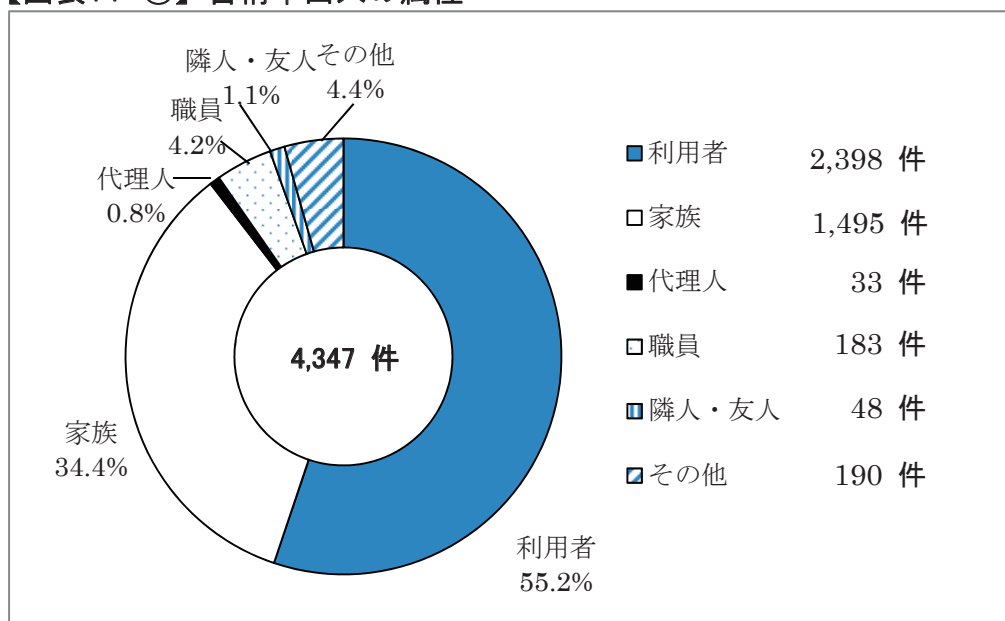


※平成 23 年（2011 年）度から選択肢を変更したため、平成 23 年度以降を比較している。

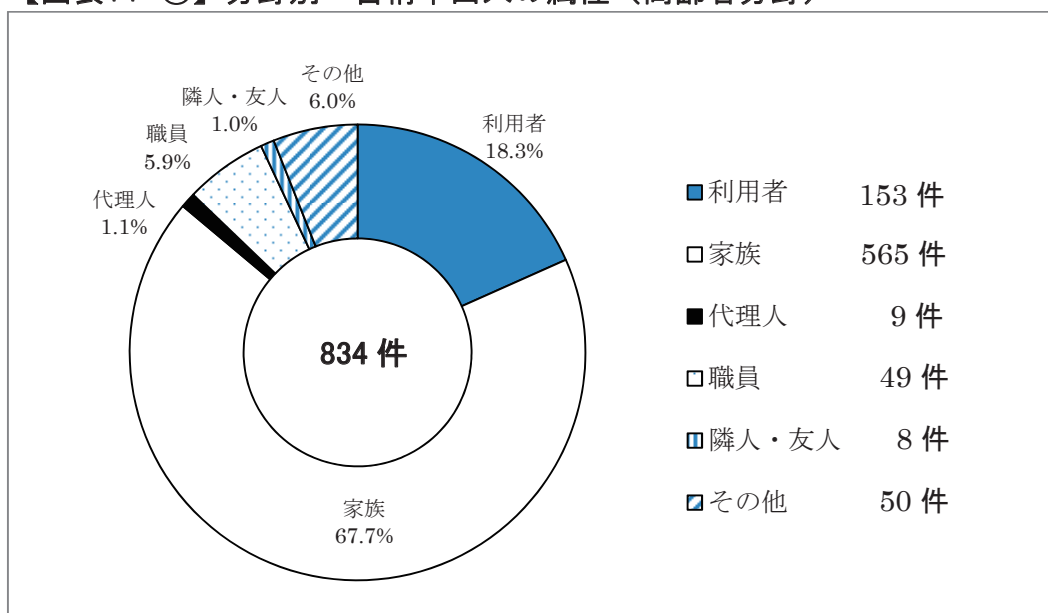
4 苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,398件（55.2%）、「家族」1,495件（34.4%）で全体の9割近くを占めている。また、「職員」183件（4.2%）、「隣人・友人」が48件（1.1%）、「代理人」33件（0.8%）、「その他」が190件（4.4%）となっている。→【図表11】

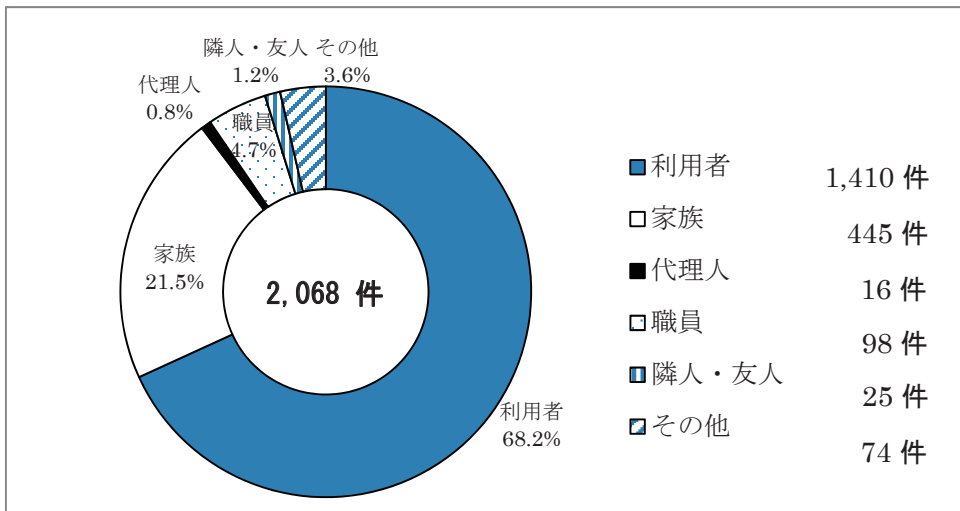
【図表11-①】 苦情申出人の属性



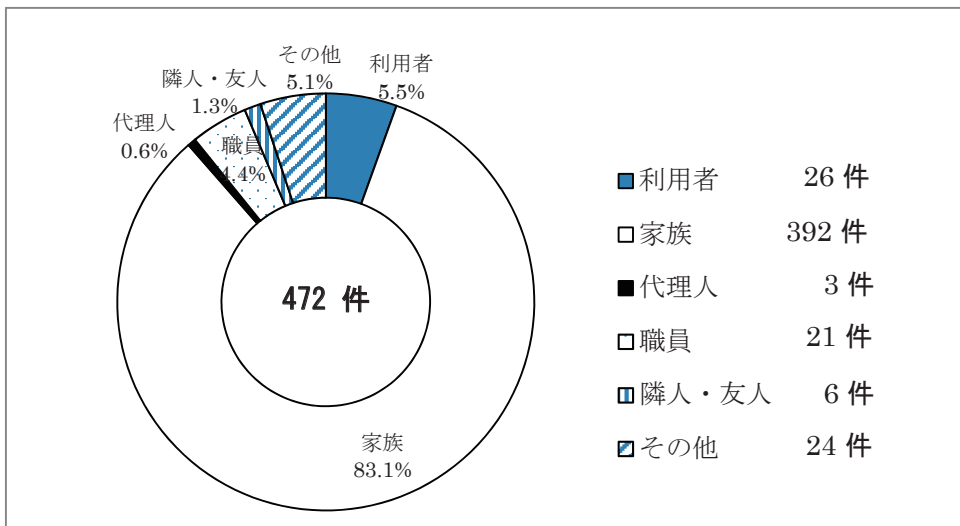
【図表11-②】 分野別・苦情申出人の属性（高齢者分野）



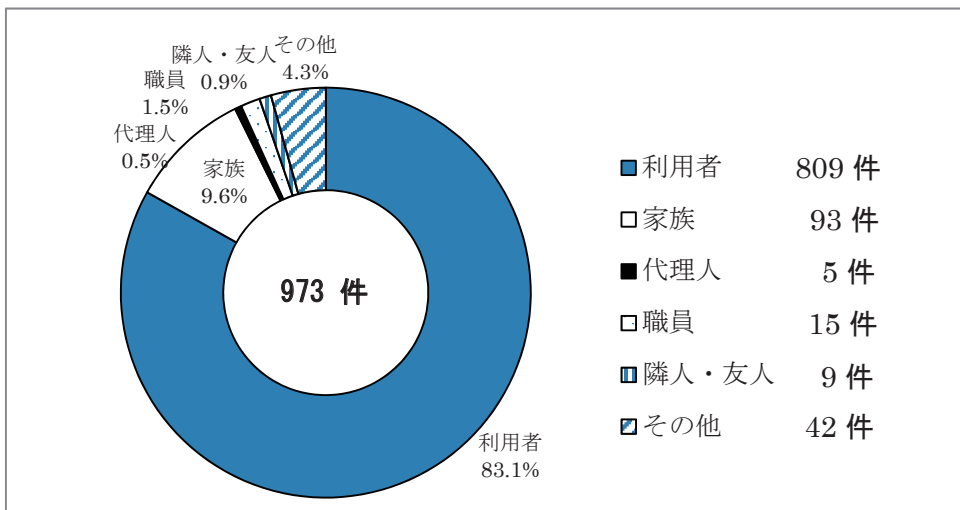
【図表11-③】分野別・苦情申出人の属性（障害者分野）



【図表11-④】分野別・苦情申出人の属性（児童分野）

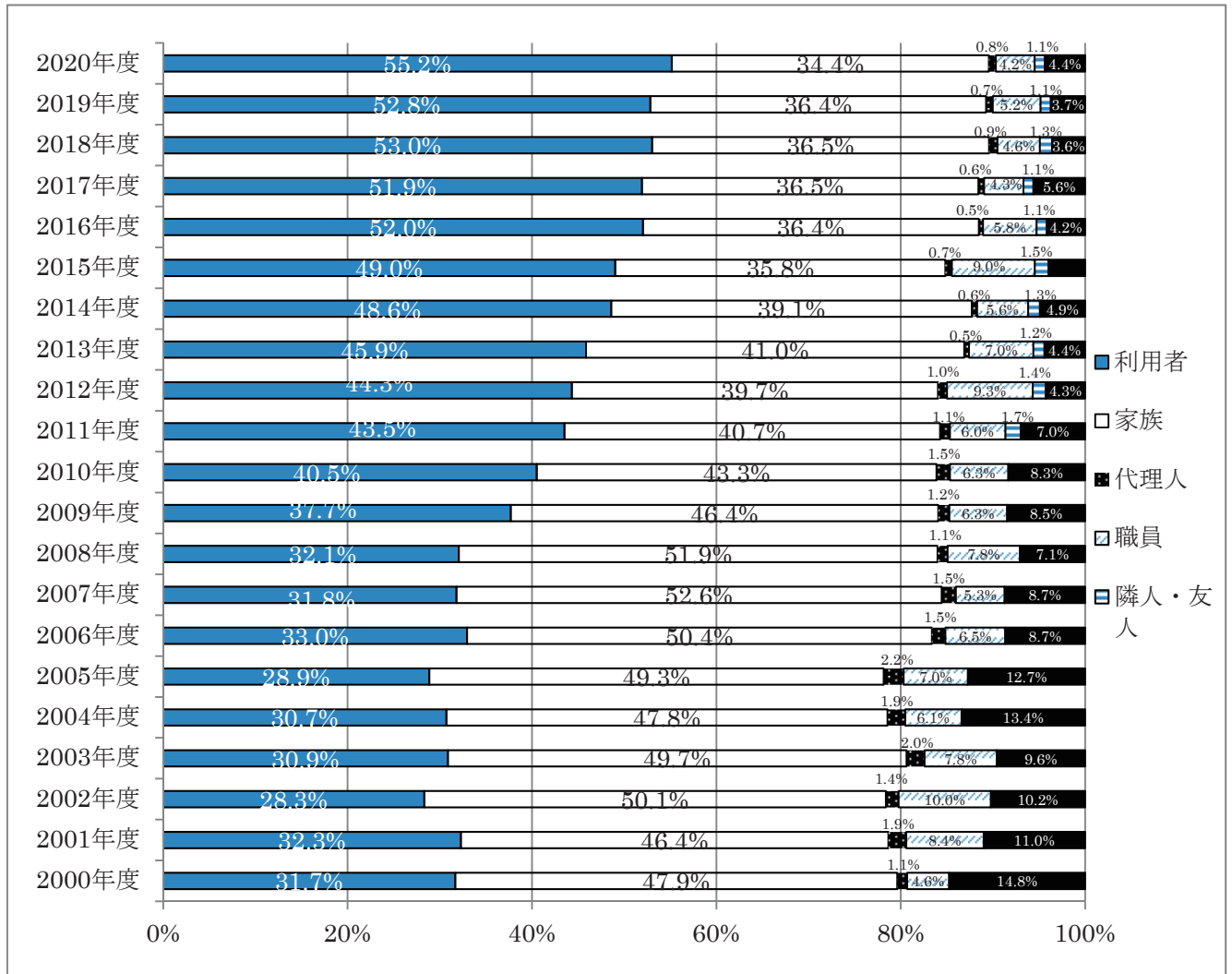


【図表11-⑤】分野別・苦情申出人の属性（その他）



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

【図表12】 苦情申出人の属性年次推移

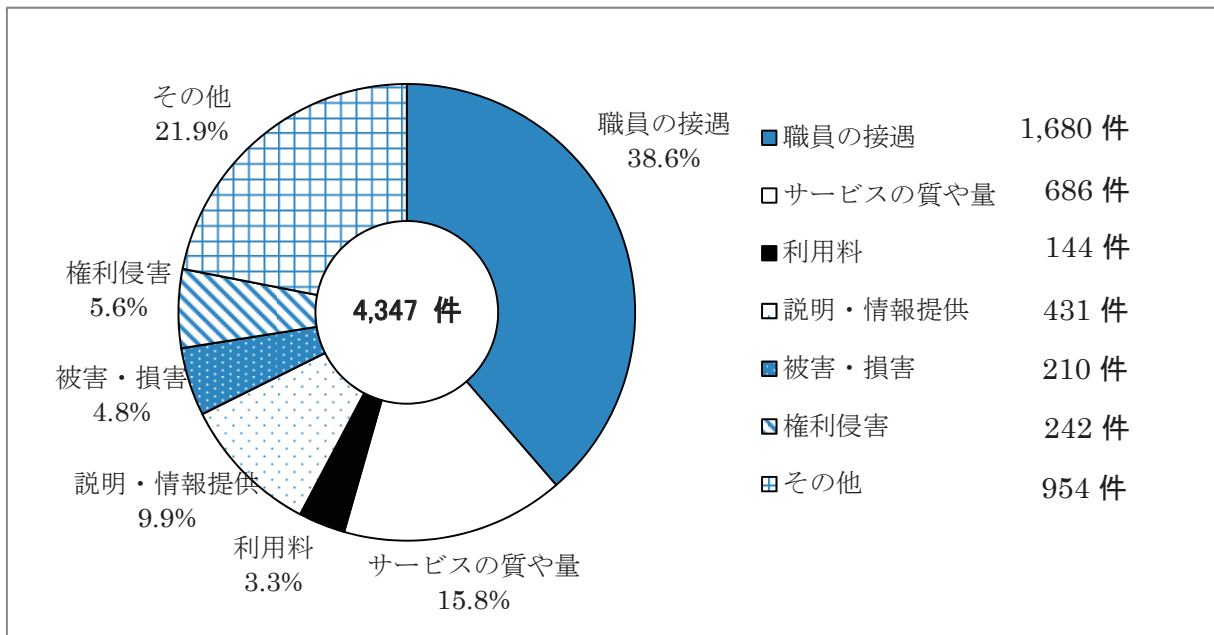


II 苦情の種類

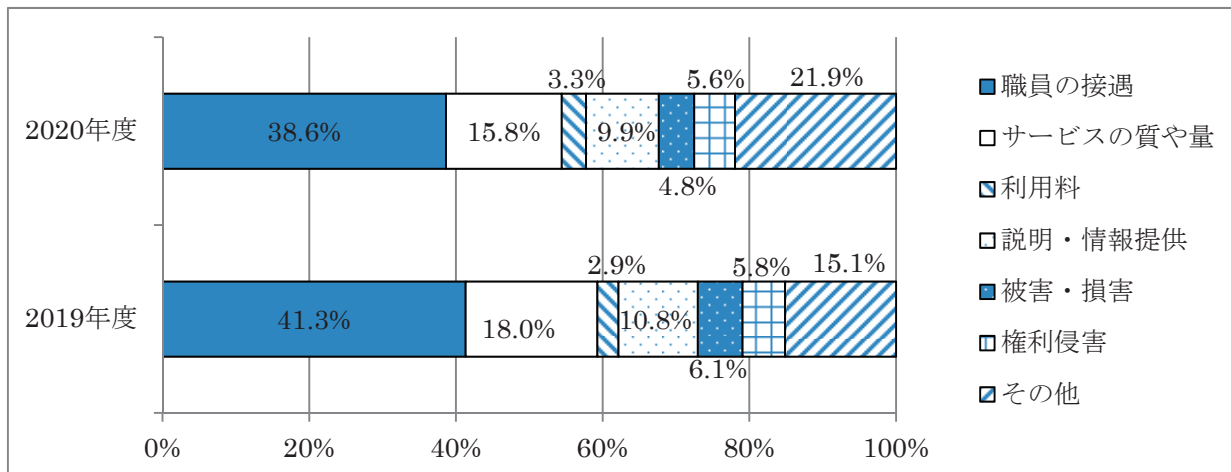
1 苦情の種類（全体）

- 苦情の種類は、「職員の接遇」1,680件（38.6%）で最も多く、「サービスの質や量」686件（15.8%）、「説明・情報提供」431件（9.9%）、「権利侵害」242件（5.6%）、「被害・損害」210件（4.8%）、「利用料」144件（3.3%）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】

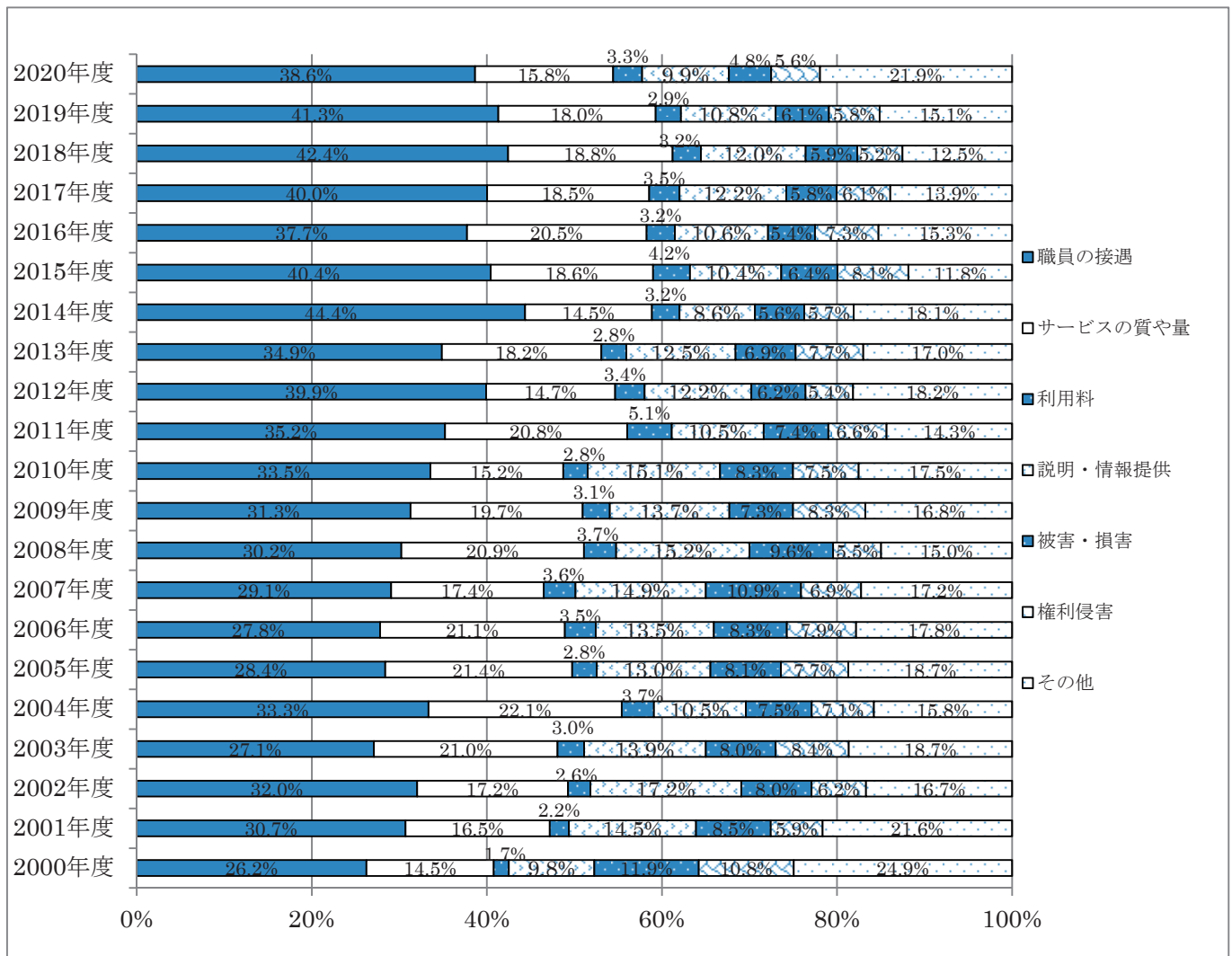
【図表13-①】 苦情の種類（全体）



【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（2019年度→2020年度）



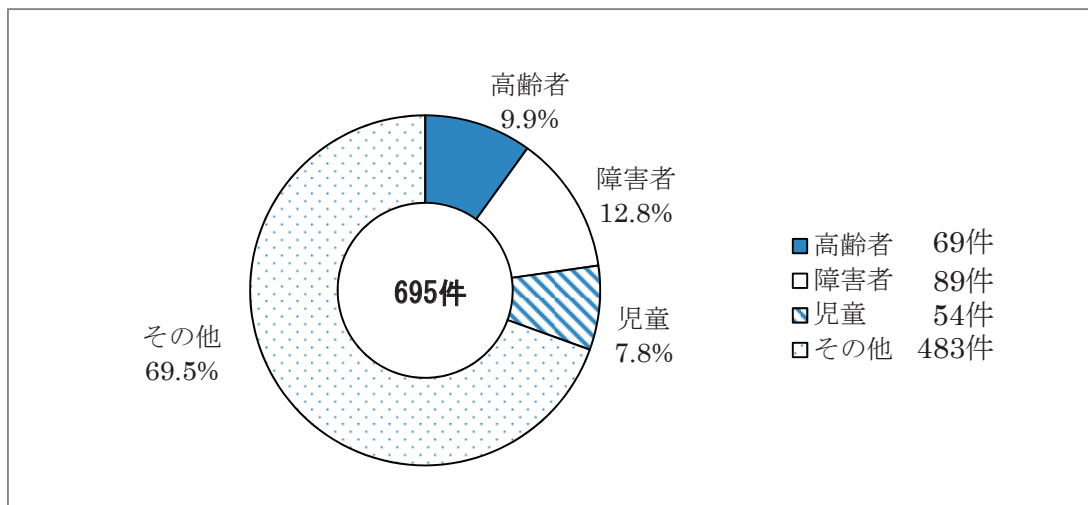
【図表14】 苦情の種類年次推移



2 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情の受付状況 (2020年度)

- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情は、695件であり、全体の16.0%を占める結果となった。
- そのうち、69件が「高齢者」分野(9.9%)、89件が「障害者」分野(12.8%)、54件が「児童」分野(7.8%)、483件が「その他」分野(69.5%)となった。
→【図表15】。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所への対応等に対する苦情の「その他」483件のうち、「社会福祉協議会」は463件を占めた。「その他」の具体的な苦情内容は、調査設計上、詳細を把握できないが、生活福祉資金コロナ特別貸付に対するものであったと推察される。

【図表15】 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所への対応等に対する苦情（サービス分野別）



Ⅲ 苦情解決の状況

1 対応方法

① 「初回相談」

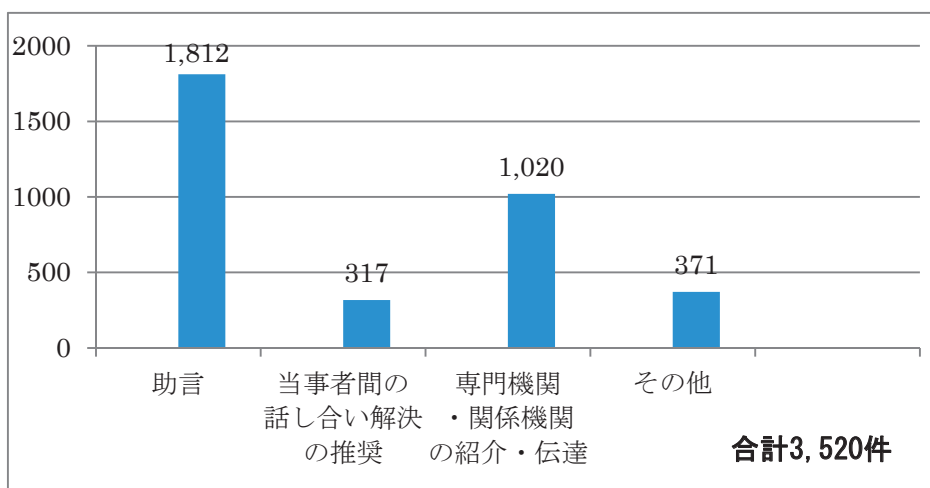
- 「初回相談」のみで対応が終了した苦情（3,520件）における対応方法については、「助言」1が1,812件(51.5%)と最も多く、運営適正化委員会以外の相談窓口等を紹介するなどの「関係機関の紹介や伝達」が1,020件(29.0%)と続く。

→【図表16-①、②】

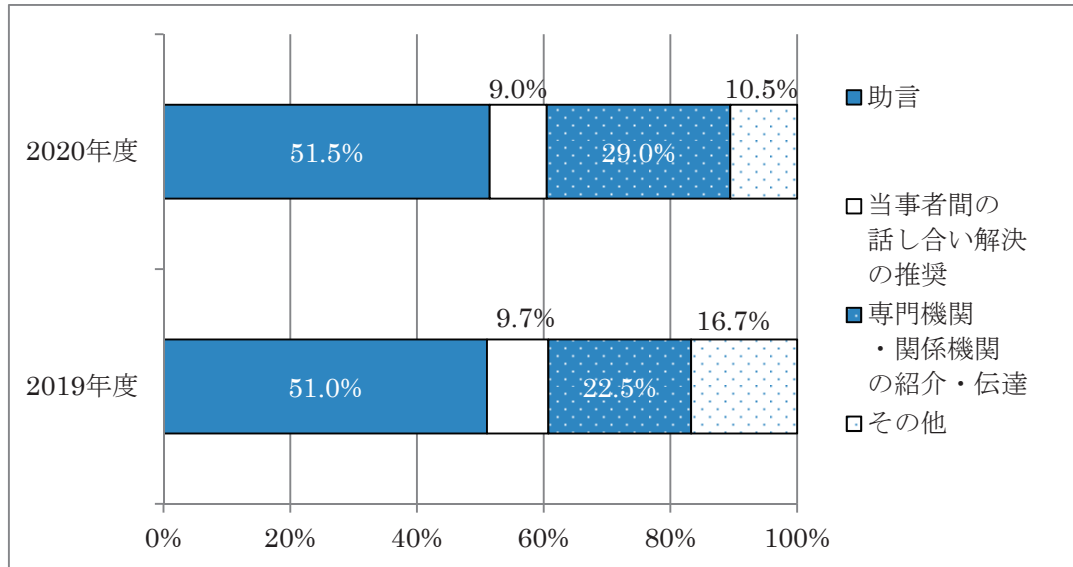
- 「その他」には、当該の福祉施設・事業所等に申出内容を伝達・情報提供をしたケース、行政などの関係機関に対応依頼したケースが多く含まれている。また、申出人との連絡が取れなくなり「対応中断」したケースや傾聴で終了したケース等も含まれる。

➤

【図表16-①】 対応方法の状況(初回相談のみ)



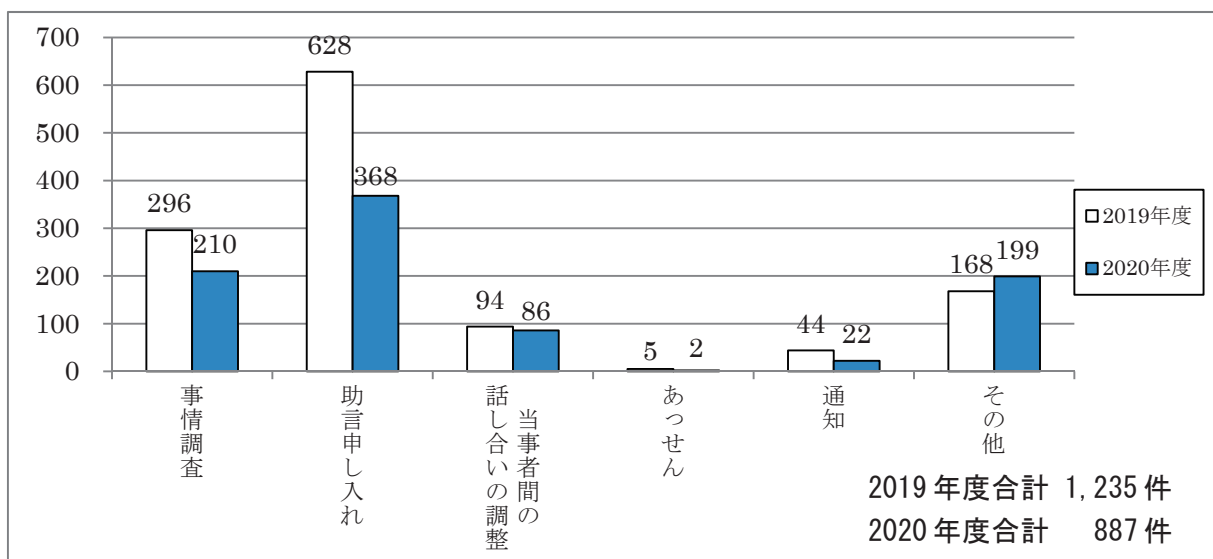
【図表16-②】 対応方法の状況（初回相談のみ）の比較（2019年度→2020年度）



② 「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（827件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は887件）における対応方法については、「助言・申し入れ」368件（41.5%）、「事情調査」210件（23.7%）となっている。次に、「当事者間の話し合いの調整」が86件（9.7%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは2件（0.2%）である。また、虐待や法令違反などの不適切な行為の恐れがあるとして都道府県知事への通知を行ったケースが 22件（2.5%）あった。
→【図表17】
- 「その他」には、傾聴したケース、関係機関・行政機関へ情報提供したケース等が含まれている。

【図表17】 対応方法の状況(継続対応)



※「通知」=都道府県知事への通知など

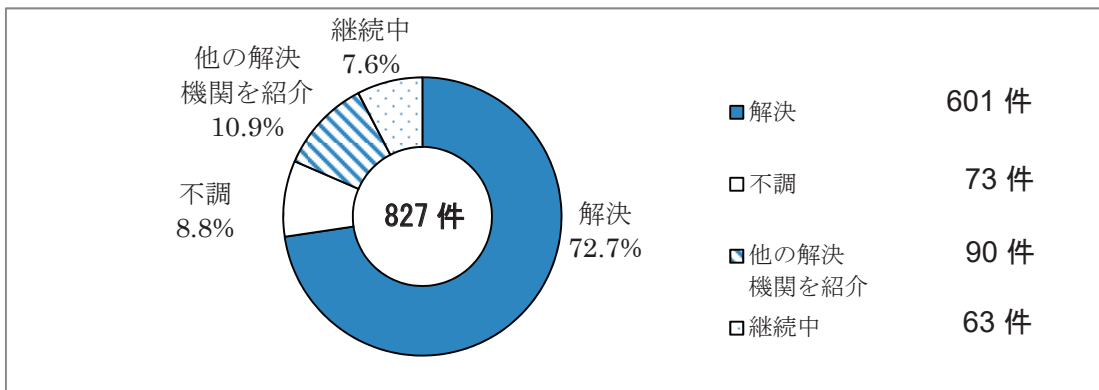
2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「継続対応」が必要になったケースについて「対応のべ回数」をみると、平均で「6回（中央値：5回）」であり、最大で「215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「34日（中央値：33日）」、最大で「360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（827件）については、601件（72.7%）が解決に至っている。継続対応のうち73件（8.8%、全体：4,347件のうち1.7%）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18】

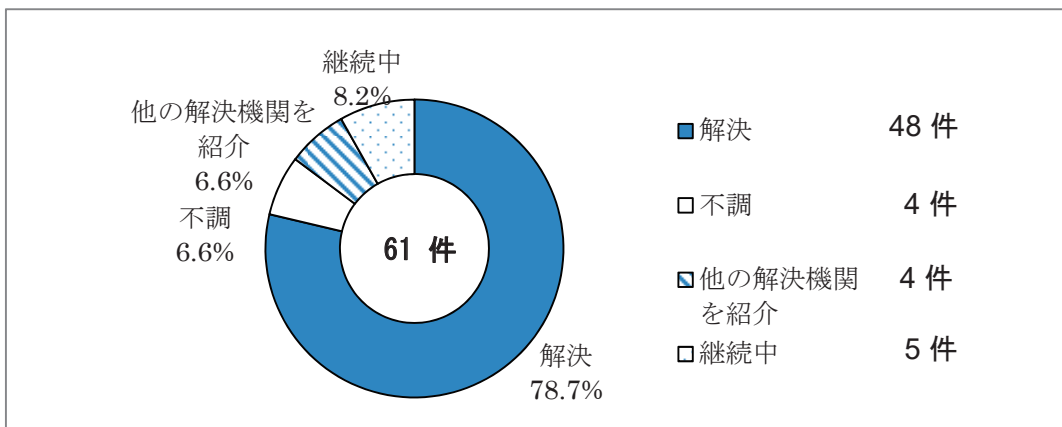
【図表18】 苦情解決の状況（継続対応）



IV 2019年度継続中案件の終結状況

- 2019年度の苦情解決の状況のうち、2019年度内に解決できず継続となった61件のうち、48件（78.7%）が「解決」、4件（6.6%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は4件（6.6%）、2020年度に終結せず2021年度に持ち越した案件が5件（8.2%）ある。→【図表19】

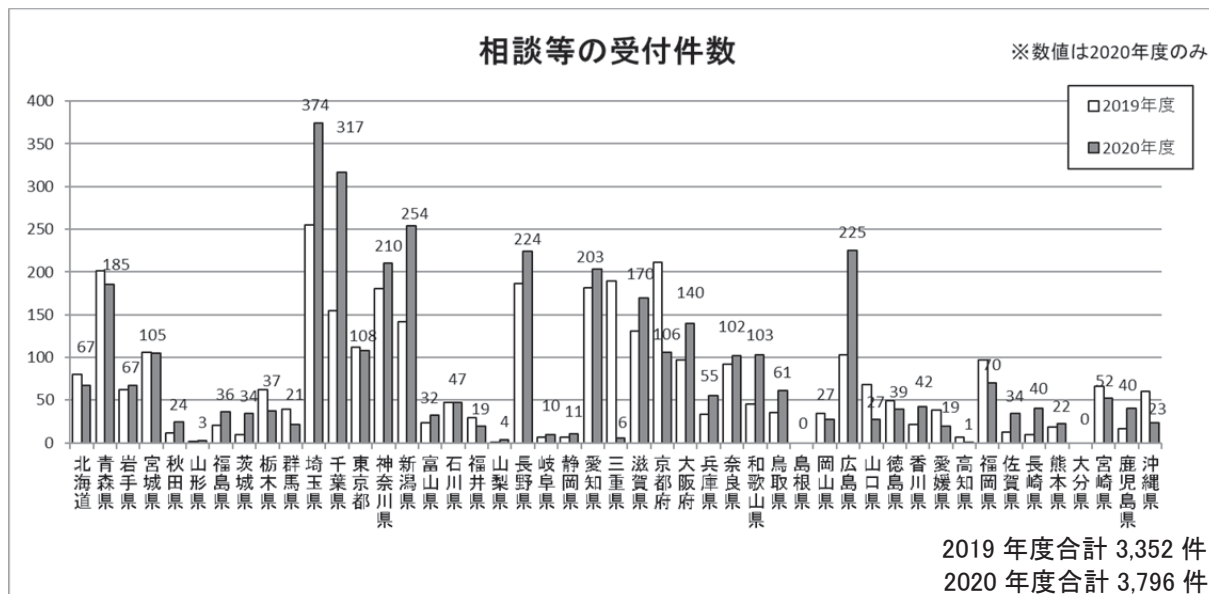
【図表19】 継続中案件の終結状況



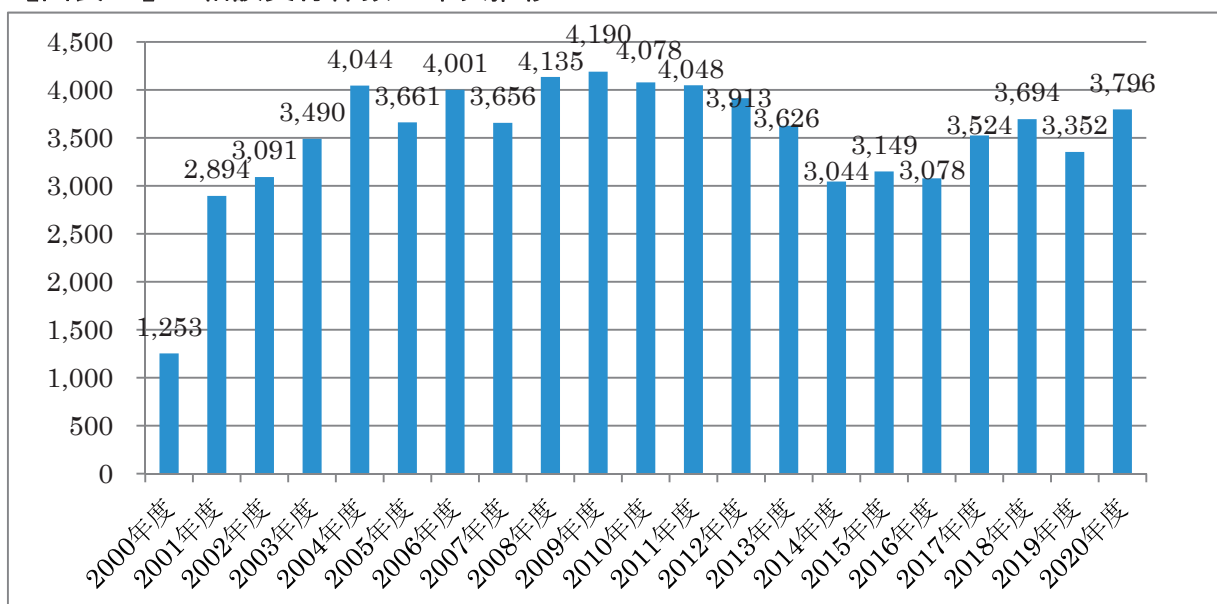
V 相談の受付状況

- 2020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、3,796件であった。→【図表20】 【図表21】。

【図表20】 相談の受付件数



【図表21】 相談受付件数の年次推移



Ⅲ 運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)

運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容や対応の経緯をみると、苦情への対応の方法や福祉サービスの質の向上の取組にとって参考となる点が多い。本調査などからここ数年みられる苦情傾向や、苦情を活かした施設・事業所におけるサービスの質の向上、改善に向けた運営適正化委員会の取組について以下に掲載する。

1 苦情の傾向

(1)苦情受付件数

○2000 年度制度開始以降、苦情の受付件数は増加傾向がみられ、2020 年度も総数としては例年並みの水準ではあったものの、前年度と比較すると 300 件近く減少する結果となった。これは、新型コロナウイルス感染症の拡大のなか、運営適正化委員会の窓口での受付を縮小せざるえない状況にあったことが影響していると推察できる。

(2)サービス分野別 苦情受付件数

<高齢者分野>

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

➢ 「その他」

2018 年度：339 件(高齢 36.6%、全体 7.9%)

⇒2019 年度：416 件(高齢 42.1%、全体 9.0%)

⇒2020 年度：339 件(高齢 40.6%、全体 7.8%)

<障害者分野>

○「障害者分野」の申出は、全体の半数近く(47.6%)を占めている。

○「就労継続支援」などの就労支援事業に関する申出が多く、「障害者分野」の 42.6%、全体の 20.3%を占めている。

➢ 「就労継続支援（A型）」

2018 年度：378 件(障害 16.1%、全体 8.8%)

⇒2019 年度：329 件(障害 12.6%、全体 7.1%)

⇒2020 年度：294 件(障害 14.2%、全体 6.8%)

➢ 「就労継続支援（B型）」

2018 年度：456 件(障害 19.4%、全体 10.6%)

⇒2019 年度：497 件(障害 19.1%、全体 10.7%)

⇒2020 年度：446 件(障害 21.6%、全体 10.3%)

- 「就労移行支援」
2018年度：200件(障害 8.5%、全体 4.7%)
⇒2019年度：186件(障害 7.1%、全体 4.0%)
⇒2020年度：141件(障害 6.8%、全体 3.2%)

<児童分野>

○2020年度においては、「放課後等デイサービス」に関する申出が最も多く、次いで「保育所」に関する申出が多い。

- 「保育所」
2018年度：171件(児童 32.3%、全体 4.0%)
⇒2019年度：209件(児童 36.0%、全体 4.5%)
⇒2020年度：139件(児童 29.4%、全体 3.2%)

- 「放課後等デイサービス」
2018年度：194件(児童 36.6%、全体 4.5%)
⇒2019年度：194件(児童 33.4%、全体 4.2%)
⇒2020年度：179件(児童 37.9%、全体 4.1%)

<その他のサービス分野>

○「その他のサービス分野」では、例年「社会福祉協議会」に関する申出が多く占める。特に2020年度は、生活福祉資金（コロナ特例）の影響も推察され、2019年度と比較すると「社会福祉協議会」に関する申出は507件増加した。2020年度においては、運営適正化委員会に寄せられた申出の全体うち、約6件に1件が「社会福祉協議会」に関する申出であるという結果になった。

- 「社会福祉協議会」
2018年度：244件(その他 48.8%、全体 5.7%)
⇒2019年度：217件(その他 46.2%、全体 4.7%)
⇒2020年度：724件(その他 74.4%、全体 16.7%)

<全分野に共通する傾向>

○2020年度は、例年以上に「社会福祉協議会」に関する申出の占める割合が多く、生活福祉資金コロナ特例貸付に対する苦情が多く寄せられたと推察される。2020年度の苦情受付総件数（4,347件）から、新型コロナウイルス感染症の影響を伴う「社会福祉協議会」に関する申し出（463件）を差し引くと3,884件となり、直近5年と比較すると、2020年度は実質的には総件数はやや低い水準となった。新型コロナウイルス感染症の拡大防止に関する各福祉サービス事業者の取り組みとともに、利用者側の対応にも大きな影響が生じたと考えられる。

(3)苦情申出人の属性

○苦情申出人の属性では「利用者」の割合が継続して多く、約半数を占めている。

➤ 「利用者」

2018年度：2,281件(53.0%)

⇒ 2019年度：2,453件(52.8%)

⇒ 2020年度：2,398件(55.2%)

(4)苦情の種類

○苦情の種類における「職員の待遇」に関する申出の件数は継続して多い。

➤ 「職員の待遇」

2018年度：1,825件(42.4%)

⇒ 2019年度：1,918件(41.3%)

⇒ 2020年度：1,680件(38.6%)

○「職員の待遇」の詳細をみると「関わり方、対応」の占める割合が高い。

➤ 「関わり方、対応」

2018年度：1,536件(33.5%)

⇒ 2019年度：1,633件(32.9%)

⇒ 2020年度：1,453件(31.0%)

(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	2020年
7件	4件	8件	3件	6件	7件	5件	2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215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 令和2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
(2) サービス分野別受付件数

都道府県	2020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	30	8	38	52	26	78	9	8	17	4	0	4	137
青森県	2	12	14	2	5	7	0	2	2	1	5	6	29
岩手県	1	8	9	9	11	20	1	6	7	2	4	6	42
宮城県	0	3	3	1	23	24	0	6	6	0	11	11	44
秋田県	3	2	5	5	10	15	7	2	9	7	7	14	43
山形県	23	6	29	11	13	24	3	1	4	3	1	4	61
福島県	22	11	33	9	7	16	2	0	2	12	3	15	66
茨城県	23	13	36	21	41	62	10	10	20	7	13	20	138
栃木県	11	2	13	45	2	47	6	0	6	18	0	18	84
群馬県	13	6	19	6	10	16	5	4	9	4	0	4	48
埼玉県	0	2	2	6	10	16	2	5	7	0	2	2	27
千葉県	17	12	29	38	47	85	15	13	28	123	7	130	272
東京都	41	0	41	125	13	138	16	3	19	234	1	235	433
神奈川県	11	1	12	27	48	75	16	3	19	12	15	27	133
新潟県	3	0	3	6	1	7	1	0	1	2	0	2	13
富山県	2	0	2	4	0	4	1	0	1	2	0	2	9
石川県	0	0	0	3	0	3	1	0	1	3	0	3	7
福井県	5	0	5	13	0	13	0	0	0	0	0	0	18
山梨県	5	0	5	3	0	3	1	0	1	12	0	12	21
長野県	4	6	10	8	23	31	3	2	5	10	13	23	69
岐阜県	14	1	15	45	12	57	4	0	4	8	4	12	88
静岡県	10	0	10	24	1	25	9	0	9	17	0	17	61
愛知県	20	0	20	120	0	120	43	0	43	44	0	44	227
三重県	24	6	30	65	19	84	8	4	12	17	1	18	144
滋賀県	1	5	6	2	11	13	1	1	2	0	0	0	21
京都府	49	12	61	71	22	93	19	4	23	14	0	14	191
大阪府	83	3	86	292	36	328	52	7	59	72	4	76	549
兵庫県	46	2	48	121	8	129	33	0	33	6	0	6	216
奈良県	4	3	7	9	0	9	0	1	1	1	0	1	18
和歌山県	0	0	0	3	0	3	1	0	1	1	0	1	5
鳥取県	4	4	8	1	36	37	2	1	3	2	3	5	53
島根県	4	0	4	5	0	5	3	0	3	3	0	3	15
岡山県	1	6	7	2	12	14	1	4	5	1	2	3	29
広島県	2	0	2	19	0	19	4	0	4	2	0	2	27
山口県	14	0	14	33	1	34	9	0	9	17	0	17	74
徳島県	11	0	11	5	0	5	3	1	4	8	0	8	28
香川県	9	1	10	6	4	10	0	0	0	11	4	15	35
愛媛県	9	2	11	10	2	12	0	0	0	8	0	8	31
高知県	1	0	1	3	1	4	1	0	1	0	0	0	6
福岡県	78	2	80	171	4	175	40	4	44	67	0	67	366
佐賀県	3	0	3	2	0	2	3	1	4	5	0	5	14
長崎県	15	1	16	10	1	11	3	1	4	12	1	13	44
熊本県	15	0	15	33	2	35	7	0	7	24	0	24	81
大分県	17	0	17	34	0	34	3	0	3	14	0	14	68
宮崎県	3	0	3	28	0	28	3	0	3	1	0	1	35
鹿児島県	19	4	23	49	8	57	5	3	8	8	2	10	98
沖縄県	18	0	18	38	3	41	16	3	19	44	7	51	129
合計	690	144	834	1,595	473	2,068	372	100	472	863	110	973	4,347
割合	15.9%	3.3%	19.2%	36.7%	10.9%	47.6%	8.6%	2.3%	10.9%	19.9%	2.5%	22.4%	100.0%

※累計は2000～2020年度

都道府県	2019年度					2018年度					2017年度				
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計
北海道	44	73	14	7	138	33	67	15	9	124	48	87	11	14	160
青森県	8	17	4	1	30	11	12	4	0	27	13	15	6	2	36
岩手県	13	29	2	4	48	8	35	5	3	51	7	46	4	3	60
宮城県	6	26	3	7	42	5	20	2	6	33	5	31	2	2	40
秋田県	9	11	5	1	26	18	10	5	0	33	16	5	5	1	27
山形県	23	34	4	7	68	11	16	2	2	31	15	23	5	7	50
福島県	27	19	6	6	58	25	13	7	3	48	14	19	2	3	38
茨城県	27	59	15	4	105	25	43	9	1	78	18	43	7	0	68
栃木県	11	33	12	9	65	12	33	11	8	64	11	25	8	6	50
群馬県	17	24	4	0	45	15	39	8	0	62	10	33	5	1	49
埼玉県	5	29	11	0	45	6	29	15	6	56	3	38	7	5	53
千葉県	77	145	35	42	299	63	118	36	16	233	68	122	27	33	250
東京都	89	524	71	120	804	89	419	82	163	753	57	357	79	161	654
神奈川県	19	78	37	2	136	20	83	23	4	130	18	76	20	6	120
新潟県	18	21	4	1	44	15	17	8	6	46	7	21	9	2	39
富山県	2	2	1	0	5	11	13	0	1	25	5	12	1	0	18
石川県	5	12	6	2	25	8	10	2	2	22	3	14	1	1	19
福井県	4	21	1	2	28	9	17	1	2	29	8	17	0	7	32
山梨県	2	2	0	3	7	4	7	1	2	14	3	5	5	0	13
長野県	16	25	5	4	50	16	26	5	9	56	13	27	2	20	62
岐阜県	15	52	9	16	92	16	68	17	7	108	15	35	11	10	71
静岡県	8	45	11	11	75	14	37	9	12	72	11	43	7	10	71
愛知県	29	107	23	32	191	10	107	27	32	176	29	110	22	26	187
三重県	25	81	10	11	127	15	79	9	11	114	23	66	9	20	118
滋賀県	4	10	4	0	18	4	4	8	5	21	9	14	12	2	37
京都府	90	136	21	17	264	51	79	18	13	161	27	38	14	18	97
大阪府	80	306	57	47	490	65	283	46	56	450	67	274	38	37	416
兵庫県	39	133	50	5	227	51	118	41	15	225	54	98	23	8	183
奈良県	8	16	4	0	28	8	17	3	1	29	9	20	4	1	34
和歌山県	9	22	2	1	34	5	20	2	1	28	8	15	3	0	26
鳥取県	14	22	2	3	41	15	27	3	0	45	17	27	1	1	46
島根県	3	4	6	2	15	3	11	2	3	19	6	4	3	4	17
岡山県	5	17	9	2	33	7	12	3	2	24	8	24	8	1	41
広島県	4	24	3	1	32	7	28	7	0	42	19	51	21	8	99
山口県	9	58	3	24	94	29	27	6	33	95	19	24	5	43	91
徳島県	10	8	4	4	26	8	9	3	2	22	6	9	4	2	21
香川県	19	11	10	1	41	13	8	8	3	32	19	11	6	2	38
愛媛県	9	12	3	1	25	10	13	0	3	26	7	5	0	1	13
高知県	3	4	1	0	8	4	3	0	1	8	9	10	0	4	23
福岡県	80	160	44	39	323	88	163	40	28	319	82	141	30	20	273
佐賀県	14	17	13	1	45	19	22	1	3	45	18	17	4	4	43
長崎県	10	11	2	0	23	8	5	0	11	24	13	8	4	5	30
熊本県	15	26	8	0	49	14	40	13	4	71	17	39	6	7	69
大分県	18	21	7	7	53	13	19	2	2	36	14	25	1	5	45
宮崎県	6	16	3	2	27	8	12	2	0	22	6	12	4	2	24
鹿児島県	22	49	12	3	86	17	45	10	1	73	16	44	10	8	78
沖縄県	18	51	20	18	107	19	63	9	8	99	13	49	10	16	88
合計	988	2,603	581	470	4,642	925	2,346	530	500	4,301	883	2,229	466	539	4,117
割合	21.3%	56.1%	12.5%	10.1%	100.0%	21.5%	54.5%	12.3%	11.6%	100.0%	21.4%	54.1%	11.3%	13.1%	100.0%

(件)

都道府県	2016年度					2015年度					2014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	48	90	17	8	163	39	87	18	5	149	48	74	15	2	139	1,916
青森県	19	12	3	2	36	10	28	14	1	53	16	24	16	0	56	633
岩手県	15	43	4	0	62	9	20	1	0	30	10	13	3	0	26	539
宮城県	6	33	3	8	50	3	22	3	10	38	11	23	4	8	46	784
秋田県	15	11	1	0	27	20	16	5	0	41	16	13	0	0	29	659
山形県	16	12	1	2	31	15	12	1	0	28	17	8	1	1	27	541
福島県	13	13	5	4	35	28	6	1	0	35	27	7	7	0	41	654
茨城県	18	41	7	0	66	19	34	10	1	64	18	26	6	3	53	904
栃木県	15	20	7	4	46	14	25	5	4	48	15	8	2	7	32	790
群馬県	10	13	2	1	26	13	11	7	4	35	13	8	5	8	34	703
埼玉県	9	40	16	3	68	10	33	20	2	65	26	38	13	6	83	1,339
千葉県	91	113	36	31	271	102	122	37	29	290	91	106	32	23	252	3,081
東京都	53	430	111	195	789	75	482	88	174	819	68	587	113	121	889	8,570
神奈川県	18	74	22	8	122	18	87	20	6	131	38	90	15	11	154	1,861
新潟県	20	21	6	1	48	21	34	5	5	65	24	25	5	15	69	807
富山県	13	9	0	0	22	12	10	0	2	24	16	12	2	3	33	307
石川県	5	12	4	1	22	5	15	4	1	25	6	15	3	1	25	322
福井県	12	9	2	1	24	11	10	5	2	28	11	14	2	0	27	512
山梨県	5	3	0	0	8	5	5	0	0	10	7	1	1	0	9	182
長野県	13	25	3	13	54	11	38	3	4	56	13	23	2	6	44	951
岐阜県	5	37	1	0	43	12	37	6	0	55	8	23	6	2	39	719
静岡県	5	16	8	2	31	24	31	10	8	73	18	18	7	10	53	807
愛知県	23	98	18	19	158	30	98	26	22	176	40	82	13	26	161	2,134
三重県	22	76	6	19	123	34	85	3	10	132	30	52	9	19	110	1,154
滋賀県	8	12	2	2	24	10	17	5	5	37	6	21	4	8	39	628
京都府	15	70	9	15	109	33	132	8	23	196	29	93	19	7	148	1,764
大阪府	61	337	26	32	456	62	212	28	32	334	51	161	25	43	280	4,847
兵庫県	40	102	21	21	184	24	81	19	15	139	22	46	9	7	84	1,889
奈良県	16	16	2	0	34	19	28	7	3	57	20	19	0	0	39	542
和歌山県	8	19	3	0	30	13	17	3	0	33	5	15	8	0	28	576
鳥取県	10	14	3	1	28	19	9	2	0	30	13	19	2	0	34	586
島根県	7	10	6	4	27	8	6	1	3	18	9	7	3	2	21	446
岡山県	7	22	0	5	34	3	37	1	3	44	0	21	1	3	25	536
広島県	12	46	12	10	80	12	44	7	12	75	14	48	7	4	73	824
山口県	10	14	3	32	59	17	29	3	11	60	16	14	3	17	50	869
徳島県	19	11	4	21	55	16	9	0	3	28	6	22	3	2	33	485
香川県	13	13	6	0	32	17	14	4	2	37	16	10	1	0	27	502
愛媛県	12	3	1	0	16	11	14	2	0	27	6	12	0	0	18	558
高知県	11	11	1	0	23	7	10	1	3	21	11	11	0	3	25	371
福岡県	70	131	28	20	249	75	109	25	30	239	70	111	20	19	220	2,914
佐賀県	14	18	6	5	43	22	15	1	1	39	15	6	2	2	25	354
長崎県	19	13	3	9	44	13	9	6	4	32	14	13	4	3	34	760
熊本県	15	39	10	5	69	15	33	3	8	59	26	37	8	5	76	885
大分県	16	17	3	2	38	9	7	0	0	16	12	16	3	11	42	564
宮崎県	0	10	2	0	12	5	12	5	6	28	4	9	4	2	19	364
鹿児島県	32	36	19	4	91	19	22	7	2	50	13	19	14	1	47	796
沖縄県	16	41	6	18	81	14	35	10	12	71	10	47	6	10	73	1,065
合計	900	2,256	459	528	4,143	983	2,249	440	468	4,140	975	2,067	428	421	3,891	53,994
割合	21.7%	54.5%	11.1%	12.7%	100.0%	23.7%	54.3%	10.6%	11.3%	100.0%	25.1%	53.1%	11.0%	10.8%	100.0%	

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)(2020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	4	0	2	3	4	1	0	0	2	14	30
	継続	4	0	0	1	0	0	0	1	1	1	8
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	継続	0	0	0	0	2	0	0	0	0	10	12
岩手県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	2	1	1	1	0	0	0	3	8
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
秋田県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
山形県	初回	1	0	0	5	3	2	0	1	1	10	23
	継続	1	0	0	0	2	0	0	1	0	2	6
福島県	初回	10	0	0	1	0	1	0	2	1	7	22
	継続	3	0	1	1	1	1	0	0	1	3	11
茨城県	初回	6	0	2	1	5	0	0	0	4	5	23
	継続	2	0	2	4	4	0	0	0	1	0	13
栃木県	初回	2	0	1	1	1	1	0	0	1	4	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
群馬県	初回	2	0	2	1	1	0	0	0	0	7	13
	継続	0	1	1	0	0	0	0	2	0	2	6
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
千葉県	初回	0	0	1	3	4	1	0	0	0	8	17
	継続	4	0	0	1	2	1	0	1	1	2	12
東京都	初回	8	0	1	6	2	3	1	0	3	17	41
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	3	0	0	3	0	1	0	1	2	1	11
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
新潟県	初回	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	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
福井県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	1	0	1	2	0	0	0	1	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	4
	継続	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	6
岐阜県	初回	3	0	1	2	1	2	0	1	1	3	14
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
静岡県	初回	2	1	2	1	1	0	0	0	0	3	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	5	1	0	1	3	1	0	1	1	7	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	4	0	2	0	3	1	0	0	1	13	24
	継続	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	6
滋賀県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	継続	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	5
京都府	初回	5	0	0	6	8	0	0	3	0	27	49
	継続	2	0	0	2	2	0	0	0	0	6	12
大阪府	初回	6	2	3	9	9	2	0	1	1	50	83
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
兵庫県	初回	9	1	2	9	5	3	0	2	2	13	46
	継続	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
奈良県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	4
鳥取県	初回	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4
	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	1
	継続	1	0	3	0	0	0	0	0	0	2	6
広島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	3	1	1	3	3	0	0	1	2	14	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	2	0	2	1	1	0	0	1	4	11	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	2	1	1	0	0	0	0	5	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
愛媛県	初回	3	0	0	1	0	0	0	3	1	1	9
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	17	4	6	3	6	0	0	7	35	78	117
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	2	3	1	1	1	0	0	2	5	15	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
熊本県	初回	3	2	0	0	1	1	0	0	8	15	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	2	0	0	5	1	0	0	2	7	17	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	2	5	1	0	2	9	19	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4	8
沖縄県	初回	7	0	1	0	2	0	0	0	8	18	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		144	22	47	92	93	26	1	24	46	339	834
割合(分野別)		17.3%	2.6%	5.6%	11.0%	11.2%	3.1%	0.1%	2.9%	5.5%	40.6%	100.0%
割合(総件数)		3.3%	0.5%	1.1%	2.1%	2.1%	0.6%	0.0%	0.6%	1.1%	7.8%	19.2%

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	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩手県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
山形県	初回	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
福島県	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
茨城県	初回	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
千葉県	初回	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
東京都	初回	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	4	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新潟県	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
富山県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	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	1	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	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
岐阜県	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
静岡県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	12	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
滋賀県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	13	5	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	継続	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	8	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
島根県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	0	2	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	14	4	0	1	2	0	0	0	0	0	2
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
佐賀県	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
長崎県	初回	0	2	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		139	34	2	14	11	2	4	3	0	0	14
割合(分野別)		29.4%	7.2%	0.4%	3.0%	2.3%	0.4%	0.8%	0.6%	0.0%	0.0%	3.0%
割合(総件数)		3.2%	0.8%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.1%	0.1%	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	1	3	0	0	0	0	0	9
	継続	0	1	2	0	0	0	0	1	8
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	6
秋田県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
山形県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
福島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	0	2	1	0	0	0	0	0	10
	継続	0	2	2	0	0	0	0	0	10
栃木県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	0	1	4	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	3	0	0	0	0	1	4
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
千葉県	初回	0	1	5	0	0	0	0	1	15
	継続	0	2	5	0	0	0	0	2	13
東京都	初回	0	0	10	0	1	0	0	0	16
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	3
神奈川県	初回	0	4	4	0	0	0	0	2	16
	継続	0	0	1	0	0	0	1	0	3
新潟県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
岐阜県	初回	0	3	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	0	0	3	0	0	0	0	3	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	0	0	26	0	0	0	0	1	43
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	0	4	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	4
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
京都府	初回	0	3	10	0	0	0	0	0	19
	継続	0	1	1	0	0	0	0	0	4
大阪府	初回	1	2	21	0	0	0	0	6	52
	継続	0	1	2	0	0	0	0	0	7
兵庫県	初回	0	2	16	0	0	0	0	3	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
島根県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	1	1	0	0	0	0	0	4
広島県	初回	0	0	1	0	0	1	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	0	0	6	0	0	0	2	0	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	0	14	1	0	0	0	2	40
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	4
佐賀県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
長崎県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
熊本県	初回	0	0	4	1	0	0	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	1	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	1	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	3	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
沖縄県	初回	0	1	7	0	0	0	1	2	16
	継続	0	0	1	0	0	0	1	0	3
合計		2	28	179	2	1	1	6	30	472
割合(分野別)		0.4%	5.9%	37.9%	0.4%	0.2%	0.2%	1.3%	6.4%	100.0%
割合(総件数)		0.0%	0.6%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.7%	10.9%

都道府県	内職	その他							計	合計
		婦人保護施設	救護施設	更生施設	生活保護授産施設	宿所提供施設	社会福祉協議会	その他		
北海道	初回	0	0	0	0	0	3	1	4	95
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	42
青森県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	5
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	24
岩手県	初回	0	1	0	0	0	1	0	2	13
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	29
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	1	0	0	0	10	0	11	43
秋田県	初回	0	1	0	0	0	5	1	7	22
	継続	0	0	0	0	0	7	0	7	21
山形県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	40
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	21
福島県	初回	0	0	0	0	0	9	3	12	45
	継続	0	0	0	0	0	2	1	3	21
茨城県	初回	0	0	0	0	0	7	0	7	61
	継続	0	2	0	0	0	11	0	13	77
栃木県	初回	0	0	0	0	0	10	8	18	80
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
群馬県	初回	0	0	0	0	0	4	0	4	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	20
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	0	0	1	1	0	2	19
千葉県	初回	0	0	0	0	0	122	1	123	193
	継続	0	0	0	0	0	5	2	7	79
東京都	初回	0	0	2	0	1	163	68	234	416
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	17
神奈川県	初回	0	0	0	0	0	12	0	12	66
	継続	0	0	0	0	2	13	0	15	67
新潟県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
富山県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	12	0	12	21
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	6	4	10	25
	継続	0	0	0	0	0	11	2	13	44
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	3	5	8	71
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	17
静岡県	初回	0	3	0	0	1	12	1	17	60
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	0	0	0	0	0	37	7	44	227
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	2	0	0	0	14	1	17	114
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	30
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	17
京都府	初回	0	1	1	0	0	7	5	14	153
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	38
大阪府	初回	0	7	0	0	0	39	26	72	499
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	50
兵庫県	初回	0	0	0	0	0	5	1	6	206
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	10
奈良県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	9
	継続	0	0	0	0	0	1	2	3	44
島根県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	5
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	24
広島県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	0	0	0	0	0	11	6	17	73
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	8	8	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
香川県	初回	0	0	0	0	0	11	0	11	26
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	9
愛媛県	初回	0	3	0	1	0	2	2	8	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
福岡県	初回	0	1	0	0	0	26	40	67	356
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	10
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	5	0	5	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
長崎県	初回	0	0	0	0	0	8	4	12	40
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	4
熊本県	初回	0	3	0	0	0	20	1	24	79
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
大分県	初回	1	0	0	0	0	11	2	14	68
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	35
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	6	2	8	81
	継続	0	0	0	0	0	1	1	2	17
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	37	7	44	116
	継続	0	0	0	0	0	7	0	7	13
合計		1	25	4	1	5	724	213	973	4,347
割合(分野別)		0.1%	2.6%	0.4%	0.1%	0.5%	74.4%	21.9%	100.0%	
割合(総件数)		0.0%	0.6%	0.1%	0.0%	0.1%	16.7%	4.9%	22.4%	

1 苦情の受付状況
(4) 受付方法別件数

都道府県	2020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	84	27	111	1	1	2	0	0	0	9	11	20	1	3	4	0	0	0	137
青森県	4	17	21	1	5	6	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	29
岩手県	11	26	37	0	3	3	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	42
宮城県	0	36	36	1	1	2	0	0	0	0	4	4	0	2	2	0	0	0	44
秋田県	21	19	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	43
山形県	36	16	52	1	3	4	1	0	1	2	2	4	0	0	0	0	0	0	61
福島県	43	20	63	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	66
茨城県	53	65	118	0	1	1	0	0	0	8	8	16	0	3	3	0	0	0	138
栃木県	69	0	69	5	1	6	2	0	2	4	0	4	0	3	3	0	0	0	84
群馬県	23	16	39	1	1	2	0	0	0	0	0	0	4	3	7	0	0	0	48
埼玉県	7	13	20	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	5	5	0	0	0	27
千葉県	169	65	234	1	0	1	1	1	2	21	13	34	1	0	1	0	0	0	272
東京都	399	0	399	1	0	1	1	0	1	14	8	22	1	9	10	0	0	0	433
神奈川県	58	59	117	2	2	4	1	0	1	5	5	10	0	1	1	0	0	0	133
新潟県	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	0	0	0	13
富山県	9	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
石川県	6	0	6	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
福井県	17	0	17	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
山梨県	20	0	20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
長野県	25	35	60	0	1	1	0	0	0	0	7	7	0	1	1	0	0	0	69
岐阜県	64	13	77	2	1	3	0	0	0	4	2	6	1	1	2	0	0	0	88
静岡県	54	1	55	3	0	3	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	61
愛知県	215	0	215	3	0	3	4	0	4	2	0	2	3	0	3	0	0	0	227
三重県	101	19	120	5	4	9	1	0	1	4	5	9	1	0	1	2	2	4	144
滋賀県	2	15	17	1	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	21
京都府	117	30	147	13	5	18	0	0	0	21	3	24	2	0	2	0	0	0	191
大阪府	429	38	467	2	1	3	3	1	4	57	8	65	8	2	10	0	0	0	549
兵庫県	181	7	188	5	1	6	3	0	3	17	2	19	0	0	0	0	0	0	216
奈良県	11	4	15	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	18
和歌山県	4	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
鳥取県	6	17	23	2	2	4	0	0	0	1	25	26	0	0	0	0	0	0	53
島根県	14	0	14	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
岡山県	5	19	24	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	29
広島県	22	0	22	4	0	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	27
山口県	67	1	68	1	0	1	0	0	0	3	0	3	2	0	2	0	0	0	74
徳島県	26	1	27	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	28
香川県	25	7	32	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
愛媛県	22	1	23	1	2	3	0	0	0	3	1	4	1	0	1	0	0	0	31
高知県	5	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
福岡県	339	3	342	2	1	3	0	0	0	5	0	5	10	6	16	0	0	0	366
佐賀県	11	0	11	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	14
長崎県	40	4	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
熊本県	61	2	63	4	0	4	1	0	1	11	0	11	2	0	2	0	0	0	81
大分県	52	0	52	5	0	5	0	0	0	11	0	11	0	0	0	0	0	0	68
宮崎県	34	0	34	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
鹿児島県	62	13	75	4	2	6	0	0	0	13	1	14	2	1	3	0	0	0	98
沖縄県	109	10	119	3	2	5	0	0	0	2	0	2	2	1	3	0	0	0	129
合計	3,142	620	3,762	83	47	130	20	3	23	225	110	335	48	45	93	2	2	4	4,347
割合	72.3%	14.3%	86.5%	1.9%	1.1%	3.0%	0.5%	0.1%	0.5%	5.2%	2.5%	7.7%	1.1%	1.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.1%	100.0%

※累計は2000～2020年度

都道府県	2019年度							2018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	95	16	0	21	6	0	138	92	9	1	17	5	0	124
青森県	25	4	0	1	0	0	30	24	2	0	1	0	0	27
岩手県	38	9	0	0	1	0	48	38	4	0	9	0	0	51
宮城県	28	2	0	7	5	0	42	24	2	0	4	3	0	33
秋田県	22	3	0	1	0	0	26	29	1	1	2	0	0	33
山形県	53	6	1	8	0	0	68	27	1	0	2	1	0	31
福島県	50	5	0	3	0	0	58	38	2	0	6	2	0	48
茨城県	88	6	0	8	2	1	105	63	11	0	3	0	1	78
栃木県	50	4	2	7	2	0	65	53	5	0	3	3	0	64
群馬県	39	6	0	0	0	0	45	53	9	0	0	0	0	62
埼玉県	34	4	0	0	7	0	45	46	4	1	1	4	0	56
千葉県	268	2	0	21	8	0	299	205	1	1	19	7	0	233
東京都	728	7	1	53	15	0	804	677	18	2	41	15	0	753
神奈川県	119	5	0	9	3	0	136	111	3	0	12	4	0	130
新潟県	38	5	0	1	0	0	44	37	8	0	1	0	0	46
富山県	3	1	0	1	0	0	5	22	2	0	0	1	0	25
石川県	19	1	0	5	0	0	25	20	2	0	0	0	0	22
福井県	22	1	2	2	1	0	28	27	0	1	1	0	0	29
山梨県	6	1	0	0	0	0	7	13	1	0	0	0	0	14
長野県	40	0	0	8	2	0	50	44	1	0	8	3	0	56
岐阜県	81	3	1	6	1	0	92	100	7	0	1	0	0	108
静岡県	64	6	0	5	0	0	75	67	3	0	1	1	0	72
愛知県	182	3	1	0	5	0	191	165	5	2	0	4	0	176
三重県	114	3	0	8	2	0	127	97	10	1	2	3	1	114
滋賀県	12	4	0	0	2	0	18	14	5	0	2	0	0	21
京都府	231	11	2	20	0	0	264	132	10	2	15	2	0	161
大阪府	406	22	3	54	5	0	490	411	15	2	12	10	0	450
兵庫県	203	6	4	13	1	0	227	200	8	2	8	7	0	225
奈良県	25	1	0	0	2	0	28	28	1	0	0	0	0	29
和歌山県	30	2	0	1	0	1	34	23	2	0	1	1	1	28
鳥取県	33	1	0	7	0	0	41	29	2	1	12	1	0	45
島根県	12	2	0	1	0	0	15	17	1	0	1	0	0	19
岡山県	27	2	1	2	1	0	33	19	2	0	2	1	0	24
広島県	31	0	0	1	0	0	32	40	1	0	0	1	0	42
山口県	78	13	0	3	0	0	94	87	6	0	1	1	0	95
徳島県	23	1	0	0	2	0	26	16	3	0	3	0	0	22
香川県	28	9	0	2	2	0	41	22	4	0	6	0	0	32
愛媛県	19	2	0	3	1	0	25	18	8	0	0	0	0	26
高知県	7	1	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	0	8
福岡県	295	6	1	12	9	0	323	292	10	0	8	9	0	319
佐賀県	37	6	0	1	1	0	45	33	6	1	4	1	0	45
長崎県	19	1	0	0	3	0	23	23	0	0	1	0	0	24
熊本県	40	4	0	4	1	0	49	60	5	0	3	3	0	71
大分県	48	2	0	3	0	0	53	33	3	0	0	0	0	36
宮崎県	21	6	0	0	0	0	27	19	2	0	1	0	0	22
鹿児島県	71	1	1	10	3	0	86	60	4	0	9	0	0	73
沖縄県	82	19	2	3	1	0	107	84	10	2	3	0	0	99
合計	3,984	225	22	315	94	2	4,642	3,740	219	20	226	93	3	4,301
割合	85.8%	4.8%	0.5%	6.8%	2.0%	0.0%	100.0%	87.0%	5.1%	0.5%	5.3%	2.2%	0.1%	100.0%

都道府県	2017年度							2016年度						
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計
北海道	127	4	0	17	12	0	160	137	4	0	18	4	0	163
青森県	27	8	0	1	0	0	36	26	3	0	5	1	1	36
岩手県	49	5	0	5	1	0	60	43	9	0	7	3	0	62
宮城県	29	6	3	2	0	0	40	38	4	1	7	0	0	50
秋田県	25	0	0	0	2	0	27	21	4	1	1	0	0	27
山形県	39	5	0	5	1	0	50	27	2	0	1	0	1	31
福島県	29	5	0	0	4	0	38	29	1	0	4	1	0	35
茨城県	59	1	0	5	3	0	68	54	4	0	4	3	1	66
栃木県	43	4	0	2	1	0	50	36	7	0	2	1	0	46
群馬県	47	2	0	0	0	0	49	20	4	1	1	0	0	26
埼玉県	45	5	0	1	2	0	53	54	7	1	0	6	0	68
千葉県	222	5	4	14	5	0	250	245	6	1	17	2	0	271
東京都	577	12	4	39	21	1	654	680	13	7	76	13	0	789
神奈川県	107	2	1	9	1	0	120	100	5	2	15	0	0	122
新潟県	32	2	0	3	2	0	39	44	1	0	1	2	0	48
富山県	16	1	0	0	1	0	18	19	1	0	2	0	0	22
石川県	14	4	0	1	0	0	19	18	2	0	2	0	0	22
福井県	25	1	1	1	4	0	32	18	3	0	1	2	0	24
山梨県	7	5	0	0	1	0	13	5	2	0	0	1	0	8
長野県	51	1	0	3	7	0	62	42	4	0	7	1	0	54
岐阜県	60	7	0	4	0	0	71	34	5	0	4	0	0	43
静岡県	64	3	0	2	2	0	71	26	3	0	0	2	0	31
愛知県	175	9	1	1	1	0	187	139	5	8	1	5	0	158
三重県	109	6	1	1	0	1	118	116	4	0	2	1	0	123
滋賀県	30	2	0	2	3	0	37	18	2	0	3	1	0	24
京都府	82	7	2	4	2	0	97	90	11	0	7	1	0	109
大阪府	362	20	8	12	14	0	416	408	24	8	11	5	0	456
兵庫県	154	8	0	12	9	0	183	166	8	0	1	9	0	184
奈良県	31	2	0	1	0	0	34	32	1	0	1	0	0	34
和歌山県	22	2	0	2	0	0	26	25	2	0	1	2	0	30
鳥取県	30	4	0	10	2	0	46	20	3	0	4	0	1	28
島根県	13	1	0	1	2	0	17	22	2	0	0	3	0	27
岡山県	31	6	0	3	1	0	41	28	3	0	0	3	0	34
広島県	88	4	1	1	5	0	99	73	4	0	2	1	0	80
山口県	82	3	0	5	1	0	91	54	4	0	1	0	0	59
徳島県	20	1	0	0	0	0	21	48	7	0	0	0	0	55
香川県	28	6	0	4	0	0	38	28	1	0	3	0	0	32
愛媛県	7	6	0	0	0	0	13	12	1	2	1	0	0	16
高知県	20	3	0	0	0	0	23	20	3	0	0	0	0	23
福岡県	258	3	0	5	7	0	273	230	6	2	3	8	0	249
佐賀県	39	4	0	0	0	0	43	40	3	0	0	0	0	43
長崎県	30	0	0	0	0	0	30	37	2	0	2	3	0	44
熊本県	58	5	0	4	2	0	69	61	7	0	1	0	0	69
大分県	40	4	0	0	1	0	45	34	2	0	0	2	0	38
宮崎県	20	4	0	0	0	0	24	10	1	0	0	1	0	12
鹿児島県	72	2	0	3	1	0	78	84	2	0	5	0	0	91
沖縄県	70	12	0	4	1	1	88	70	9	0	1	1	0	81
合計	3,565	212	26	189	122	3	4,117	3,581	211	34	225	88	4	4,143
割合	86.6%	5.1%	0.6%	4.6%	3.0%	0.1%	100.0%	86.4%	5.1%	0.8%	5.4%	2.1%	0.1%	100.0%

(件)

都道府県	2015年度							2014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	124	9	1	13	2	0	149	119	2	0	15	3	0	139	1,916
青森県	38	4	0	7	4	0	53	34	7	0	5	10	0	56	633
岩手県	21	5	0	4	0	0	30	23	2	0	0	1	0	26	539
宮城県	37	1	0	0	0	0	38	33	5	1	2	5	0	46	784
秋田県	35	6	0	0	0	0	41	26	3	0	0	0	0	29	659
山形県	25	0	0	2	1	0	28	24	2	0	1	0	0	27	541
福島県	29	3	0	1	2	0	35	29	5	0	4	2	1	41	654
茨城県	55	6	0	3	0	0	64	45	3	0	5	0	0	53	904
栃木県	37	9	0	2	0	0	48	26	2	1	2	1	0	32	790
群馬県	30	4	1	0	0	0	35	30	2	0	0	2	0	34	703
埼玉県	53	4	2	2	4	0	65	76	1	1	1	4	0	83	1,339
千葉県	259	9	3	12	7	0	290	226	0	1	15	10	0	252	3,081
東京都	704	16	13	48	38	0	819	705	28	9	122	25	0	889	8,570
神奈川県	118	4	1	5	3	0	131	138	4	1	9	2	0	154	1,861
新潟県	54	7	1	3	0	0	65	58	7	0	1	3	0	69	807
富山県	22	2	0	0	0	0	24	24	6	0	1	1	1	33	307
石川県	19	4	0	2	0	0	25	20	4	0	1	0	0	25	322
福井県	22	3	0	1	2	0	28	20	3	0	1	3	0	27	512
山梨県	9	0	0	0	1	0	10	7	2	0	0	0	0	9	182
長野県	35	3	0	15	3	0	56	38	2	0	3	1	0	44	951
岐阜県	39	9	0	1	6	0	55	30	5	0	3	1	0	39	719
静岡県	66	3	1	1	2	0	73	46	0	0	2	5	0	53	807
愛知県	161	5	1	0	9	0	176	151	5	2	0	3	0	161	2,134
三重県	112	13	0	6	1	0	132	97	8	2	3	0	0	110	1,154
滋賀県	31	3	0	2	1	0	37	35	1	0	1	2	0	39	628
京都府	180	4	0	12	0	0	196	132	9	1	6	0	0	148	1,764
大阪府	284	19	8	8	15	0	334	240	18	3	10	9	0	280	4,847
兵庫県	117	9	3	6	4	0	139	79	0	1	1	3	0	84	1,889
奈良県	51	3	1	1	1	0	57	36	0	1	0	2	0	39	542
和歌山県	28	4	0	1	0	0	33	23	3	0	2	0	0	28	576
鳥取県	21	2	0	6	1	0	30	20	6	1	4	3	0	34	586
島根県	16	0	0	0	2	0	18	15	4	0	1	1	0	21	446
岡山県	39	2	0	0	0	3	44	22	3	0	0	0	0	25	536
広島県	65	5	0	2	3	0	75	63	6	2	0	2	0	73	824
山口県	51	2	0	5	2	0	60	34	7	0	6	3	0	50	869
徳島県	19	4	0	5	0	0	28	29	2	0	1	1	0	33	485
香川県	33	1	0	3	0	0	37	21	6	0	0	0	0	27	502
愛媛県	21	4	0	0	2	0	27	14	2	0	0	2	0	18	558
高知県	17	3	0	0	1	0	21	22	0	1	0	2	0	25	371
福岡県	214	13	2	2	8	0	239	200	6	2	1	11	0	220	2,914
佐賀県	34	5	0	0	0	0	39	22	2	0	0	1	0	25	354
長崎県	30	1	1	0	0	0	32	31	0	1	1	1	0	34	760
熊本県	49	4	0	5	1	0	59	62	7	0	6	1	0	76	885
大分県	15	0	0	1	0	0	16	39	1	1	0	1	0	42	564
宮崎県	25	0	1	0	2	0	28	12	6	0	1	0	0	19	364
鹿児島県	44	3	0	2	1	0	50	39	6	0	2	0	0	47	796
沖縄県	55	6	0	3	7	0	71	56	9	1	6	1	0	73	1,065
合計	3,543	226	40	192	136	3	4,140	3,271	212	33	245	128	2	3,891	53,994
割合	85.6%	5.5%	1.0%	4.6%	3.3%	0.1%	100.0%	84.1%	5.4%	0.8%	6.3%	3.3%	0.1%	100.0%	

1 苦情受付の状況
(5) 申出人の属性

都道府県	2020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	46	24	70	47	17	64	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	137
青森県	1	12	13	3	10	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	29
岩手県	6	13	19	7	15	22	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
宮城県	1	25	26	0	12	12	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	3	3	44
秋田県	12	14	26	7	5	12	0	1	1	2	1	3	0	0	0	1	0	1	43
山形県	11	8	19	14	11	25	0	0	0	8	2	10	0	0	0	7	0	7	61
福島県	11	8	19	24	10	34	0	1	1	9	2	11	0	0	0	1	0	1	66
茨城県	25	37	62	28	30	58	0	1	1	7	3	10	1	2	3	0	4	4	138
栃木県	58	1	59	18	2	20	0	0	0	2	1	3	0	0	0	2	0	2	84
群馬県	9	9	18	14	10	24	1	0	1	2	1	3	1	0	1	1	0	1	48
埼玉県	3	10	13	4	6	10	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	27
千葉県	137	43	180	48	29	77	2	0	2	1	1	2	0	3	3	5	3	8	272
東京都	307	5	312	79	9	88	3	3	6	9	0	9	5	0	5	13	0	13	433
神奈川県	29	49	78	35	16	51	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	133
新潟県	4	1	5	7	0	7	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	13
富山県	5	0	5	3	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
石川県	3	0	3	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
福井県	14	0	14	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
山梨県	12	0	12	7	0	7	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	21
長野県	12	30	42	9	11	20	0	0	0	2	2	4	0	1	1	2	0	2	69
岐阜県	47	13	60	14	3	17	0	0	0	6	1	7	1	0	1	3	0	3	88
静岡県	29	0	29	24	1	25	0	0	0	3	0	3	0	0	0	4	0	4	61
愛知県	122	0	122	82	0	82	0	0	0	7	0	7	4	0	4	12	0	12	227
三重県	75	18	93	32	12	44	0	0	0	2	0	2	1	0	1	4	0	4	144
滋賀県	0	5	5	4	12	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
京都府	63	20	83	72	15	87	1	0	1	9	2	11	2	1	3	6	0	6	191
大阪府	284	32	316	147	14	161	1	0	1	31	0	31	2	0	2	34	4	38	549
兵庫県	98	7	105	86	2	88	0	1	1	12	0	12	6	0	6	4	0	4	216
奈良県	7	1	8	7	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	18
和歌山県	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	5
鳥取県	3	38	41	6	6	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
島根県	6	0	6	9	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
岡山県	2	10	12	3	13	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	29
広島県	15	0	15	12	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
山口県	32	1	33	30	0	30	0	0	0	5	0	5	0	0	0	6	0	6	74
徳島県	15	0	15	9	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	28
香川県	14	6	20	10	3	13	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	35
愛媛県	11	0	11	10	4	14	1	0	1	3	0	3	0	0	0	2	0	2	31
高知県	2	1	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
福岡県	172	3	175	123	2	125	9	2	11	15	0	15	4	0	4	33	3	36	366
佐賀県	6	0	6	5	1	6	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	14
長崎県	18	1	19	16	3	19	0	0	0	3	0	3	1	0	1	2	0	2	44
熊本県	46	0	46	27	1	28	0	0	0	2	1	3	1	0	1	3	0	3	81
大分県	33	0	33	28	0	28	0	0	0	4	0	4	0	0	0	3	0	3	68
宮崎県	18	0	18	13	0	13	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	35
鹿児島県	47	9	56	22	7	29	0	0	0	4	1	5	4	0	4	4	0	4	98
沖縄県	62	9	71	39	4	43	1	0	1	5	0	5	1	0	1	8	0	8	129
合計	1,935	463	2,398	1,196	299	1,495	21	12	33	162	21	183	38	10	48	168	22	190	4,347
割合	44.5%	10.7%	55.2%	27.5%	6.9%	34.4%	0.5%	0.3%	0.8%	3.7%	0.5%	4.2%	0.9%	0.2%	1.1%	3.9%	0.5%	4.4%	100.0%

※累計は2000～2020年度

都道府県	2019年度							2018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	72	50	0	8	1	7	138	64	42	0	3	7	8	124
青森県	12	17	0	0	1	0	30	7	19	0	0	0	1	27
岩手県	21	25	0	0	0	2	48	27	21	0	0	0	3	51
宮城県	27	8	0	2	0	5	42	18	14	0	0	0	1	33
秋田県	13	13	0	0	0	0	26	10	20	0	3	0	0	33
山形県	30	23	0	10	2	3	68	15	12	0	1	1	2	31
福島県	24	22	0	9	3	0	58	10	30	0	5	0	3	48
茨城県	44	48	1	8	2	2	105	35	32	0	7	2	2	78
栃木県	33	30	0	2	0	0	65	27	26	0	1	0	10	64
群馬県	18	25	0	2	0	0	45	33	26	0	3	0	0	62
埼玉県	18	22	3	1	0	1	45	26	28	0	2	0	0	56
千葉県	142	115	1	19	6	16	299	105	106	4	8	2	8	233
東京都	565	180	7	30	5	17	804	458	218	3	43	19	12	753
神奈川県	66	64	0	3	0	3	136	65	61	1	2	0	1	130
新潟県	21	20	0	3	0	0	44	19	25	0	1	1	0	46
富山県	1	3	0	0	0	1	5	13	11	0	0	0	1	25
石川県	13	11	1	0	0	0	25	11	9	0	1	1	0	22
福井県	17	9	1	0	0	1	28	17	10	0	0	1	1	29
山梨県	3	2	0	0	1	1	7	5	8	0	0	0	1	14
長野県	20	26	0	4	0	0	50	30	22	0	3	0	1	56
岐阜県	52	30	0	7	2	1	92	67	33	2	4	2	0	108
静岡県	41	25	0	5	0	4	75	41	25	0	3	3	0	72
愛知県	101	80	0	1	2	7	191	117	45	0	2	1	11	176
三重県	83	36	2	0	4	2	127	78	31	1	2	2	0	114
滋賀県	3	15	0	0	0	0	18	6	15	0	0	0	0	21
京都府	161	86	0	11	4	2	264	105	50	0	3	1	2	161
大阪府	252	169	2	48	2	17	490	264	140	1	28	0	17	450
兵庫県	110	88	5	12	3	9	227	111	85	0	15	3	11	225
奈良県	13	13	0	1	0	1	28	12	2	4	7	0	4	29
和歌山県	15	16	0	0	1	2	34	19	8	0	0	0	1	28
鳥取県	23	15	1	0	1	1	41	27	13	0	1	1	3	45
島根県	4	11	0	0	0	0	15	11	8	0	0	0	0	19
岡山県	15	16	1	0	0	1	33	10	11	2	0	0	1	24
広島県	21	11	0	0	0	0	32	20	19	0	0	0	3	42
山口県	52	33	0	6	2	1	94	40	49	0	5	0	1	95
徳島県	16	6	0	0	0	4	26	11	11	0	0	0	0	22
香川県	11	28	0	2	0	0	41	12	18	0	0	0	2	32
愛媛県	13	9	0	3	0	0	25	9	14	2	0	0	1	26
高知県	2	4	0	0	2	0	8	3	3	0	0	0	2	8
福岡県	147	119	9	22	4	22	323	139	124	15	21	2	18	319
佐賀県	11	20	0	12	1	1	45	15	15	0	8	2	5	45
長崎県	15	8	0	0	0	0	23	17	6	0	0	0	1	24
熊本県	22	21	0	3	0	3	49	38	20	2	5	3	3	71
大分県	22	21	0	0	1	9	53	17	16	0	2	1	0	36
宮崎県	10	14	0	0	1	2	27	8	13	1	0	0	0	22
鹿児島県	39	40	0	1	0	6	86	39	28	0	1	1	4	73
沖縄県	39	43	0	6	0	19	107	50	29	2	8	0	10	99
合計	2,453	1,690	34	241	51	173	4,642	2,281	1,571	40	198	56	155	4,301
割合	52.8%	36.4%	0.7%	5.2%	1.1%	3.7%	100.0%	53.0%	36.5%	0.9%	4.6%	1.3%	3.6%	100.0%

都道府県	2017年度							2016年度						
	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計
北海道	84	51	0	5	2	18	160	75	60	0	10	2	16	163
青森県	13	19	1	0	0	3	36	12	19	1	0	1	3	36
岩手県	36	23	0	0	1	0	60	38	21	1	2	0	0	62
宮城県	25	9	1	1	0	4	40	30	16	1	1	1	1	50
秋田県	4	19	0	2	0	2	27	9	13	0	5	0	0	27
山形県	19	18	0	8	0	5	50	10	14	1	4	0	2	31
福島県	9	25	0	2	1	1	38	9	22	0	2	1	1	35
茨城県	24	38	0	0	1	5	68	25	33	0	3	2	3	66
栃木県	25	19	0	2	0	4	50	24	20	0	2	0	0	46
群馬県	29	12	0	0	2	6	49	8	15	1	1	0	1	26
埼玉県	33	18	1	0	0	1	53	34	26	0	3	1	4	68
千葉県	111	92	3	18	7	19	250	103	118	1	31	6	12	271
東京都	421	181	11	16	4	21	654	518	206	5	45	8	7	789
神奈川県	64	53	0	1	0	2	120	59	59	0	1	0	3	122
新潟県	18	17	0	4	0	0	39	13	31	0	2	0	2	48
富山県	10	7	0	0	0	1	18	12	9	0	1	0	0	22
石川県	13	5	0	1	0	0	19	13	9	0	0	0	0	22
福井県	22	4	0	1	0	5	32	7	14	0	1	0	2	24
山梨県	4	8	0	0	0	1	13	1	6	0	0	0	1	8
長野県	43	18	0	1	0	0	62	31	15	0	4	2	2	54
岐阜県	30	40	0	1	0	0	71	21	22	0	0	0	0	43
静岡県	39	27	0	3	0	2	71	11	14	0	1	0	5	31
愛知県	92	66	3	6	7	13	187	93	49	0	4	5	7	158
三重県	67	43	0	4	1	3	118	71	41	0	5	3	3	123
滋賀県	10	26	0	0	0	1	37	7	17	0	0	0	0	24
京都府	43	46	1	1	2	4	97	64	40	3	1	1	0	109
大阪府	234	112	0	33	2	35	416	296	110	0	27	0	23	456
兵庫県	90	61	0	14	0	18	183	73	68	0	15	0	28	184
奈良県	15	17	0	2	0	0	34	12	19	0	2	1	0	34
和歌山県	11	14	0	0	0	1	26	16	13	1	0	0	0	30
鳥取県	26	15	0	3	2	0	46	9	13	0	5	1	0	28
島根県	6	9	0	0	1	1	17	11	12	1	0	3	0	27
岡山県	23	18	0	0	0	0	41	19	12	2	1	0	0	34
広島県	49	43	1	1	2	3	99	46	29	0	2	0	3	80
山口県	55	30	0	4	2	0	91	36	16	0	2	2	3	59
徳島県	9	11	0	0	0	1	21	30	11	0	14	0	0	55
香川県	11	25	0	0	0	2	38	12	18	0	0	1	1	32
愛媛県	6	7	0	0	0	0	13	3	9	1	0	3	0	16
高知県	11	12	0	0	0	0	23	8	13	0	1	0	1	23
福岡県	127	107	0	18	0	21	273	116	100	0	16	2	15	249
佐賀県	14	17	0	5	3	4	43	18	17	0	4	0	4	43
長崎県	12	16	0	1	1	0	30	21	16	0	4	0	3	44
熊本県	36	21	1	6	1	4	69	34	29	0	5	0	1	69
大分県	21	17	0	1	1	5	45	18	17	0	1	0	2	38
宮崎県	12	9	1	2	0	0	24	7	5	0	0	0	0	12
鹿児島県	45	30	0	1	0	2	78	40	44	0	7	0	0	91
沖縄県	37	27	2	8	1	13	88	33	29	0	6	0	13	81
合計	2,138	1,502	26	176	44	231	4,117	2,156	1,509	19	241	46	172	4,143
割合	51.9%	36.5%	0.6%	4.3%	1.1%	5.6%	100.0%	52.0%	36.4%	0.5%	5.8%	1.1%	4.2%	100.0%

(件)

都道府県	2015年度							2014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	58	70	0	11	4	6	149	55	56	0	21	1	6	139	1,916
青森県	20	22	6	1	1	3	53	19	34	0	1	0	2	56	633
岩手県	17	13	0	0	0	0	30	13	10	1	1	0	1	26	539
宮城県	29	9	0	0	0	0	38	20	19	0	2	0	5	46	784
秋田県	13	22	1	4	0	1	41	10	15	1	3	0	0	29	659
山形県	9	16	0	1	1	1	28	6	14	0	5	0	2	27	541
福島県	5	21	0	7	0	2	35	14	25	0	1	1	0	41	654
茨城県	18	39	2	2	0	3	64	21	24	1	4	2	1	53	904
栃木県	12	25	0	7	0	4	48	12	14	0	2	1	3	32	790
群馬県	15	17	0	0	1	2	35	10	20	0	0	1	3	34	703
埼玉県	27	33	0	3	1	1	65	35	43	2	0	1	2	83	1,339
千葉県	119	114	4	31	7	15	290	125	96	1	17	7	6	252	3,081
東京都	452	184	4	162	4	13	819	518	276	2	51	9	33	889	8,570
神奈川県	68	60	0	1	0	2	131	90	52	0	2	1	9	154	1,861
新潟県	31	24	0	6	1	3	65	29	28	0	8	1	3	69	807
富山県	13	9	0	1	0	1	24	9	23	0	0	0	1	33	307
石川県	12	12	0	0	0	1	25	13	8	0	2	2	0	25	322
福井県	11	17	0	0	0	0	28	8	16	1	0	0	2	27	512
山梨県	4	4	0	0	1	1	10	0	7	0	1	0	1	9	182
長野県	31	15	0	7	2	1	56	22	14	0	2	4	2	44	951
岐阜県	31	12	0	4	2	6	55	23	12	0	1	2	1	39	719
静岡県	36	31	0	2	0	4	73	22	27	0	3	0	1	53	807
愛知県	81	73	2	6	5	9	176	84	68	0	3	2	4	161	2,134
三重県	82	31	3	13	1	2	132	47	51	0	6	0	6	110	1,154
滋賀県	15	21	0	0	0	1	37	18	17	1	1	0	2	39	628
京都府	135	47	0	1	9	4	196	85	54	3	3	2	1	148	1,764
大阪府	185	102	3	22	8	14	334	131	98	1	22	2	26	280	4,847
兵庫県	57	48	0	8	0	26	139	37	35	0	6	1	5	84	1,889
奈良県	21	28	1	6	0	1	57	13	19	2	2	1	2	39	542
和歌山県	14	10	0	3	1	5	33	16	11	0	0	1	0	28	576
鳥取県	12	12	0	4	2	0	30	22	6	1	3	1	1	34	586
島根県	8	4	1	0	3	2	18	7	10	0	2	0	2	21	446
岡山県	25	16	0	0	0	3	44	21	4	0	0	0	0	25	536
広島県	45	25	0	3	0	2	75	43	25	1	0	0	4	73	824
山口県	32	21	1	3	0	3	60	21	18	0	7	0	4	50	869
徳島県	19	4	0	4	1	0	28	10	12	0	3	0	8	33	485
香川県	16	17	1	2	1	0	37	8	19	0	0	0	0	27	502
愛媛県	13	12	0	1	0	1	27	5	9	0	1	0	3	18	558
高知県	11	10	0	0	0	0	21	11	12	0	2	0	0	25	371
福岡県	103	99	1	27	0	9	239	111	81	0	15	3	10	220	2,914
佐賀県	14	23	0	1	1	0	39	6	13	1	1	2	2	25	354
長崎県	13	18	0	1	0	0	32	10	18	2	1	1	2	34	760
熊本県	30	18	0	6	2	3	59	33	32	2	2	0	7	76	885
大分県	5	9	0	0	0	2	16	20	9	0	2	0	11	42	564
宮崎県	15	10	0	2	1	0	28	10	9	0	0	0	0	19	364
鹿児島県	17	26	0	5	2	0	50	12	32	0	1	0	2	47	796
沖縄県	31	29	0	4	0	7	71	36	26	0	6	0	5	73	1,065
合計	2,030	1,482	30	372	62	164	4,140	1,891	1,521	23	216	49	191	3,891	53,994
割合	49.0%	35.8%	0.7%	9.0%	1.5%	4.0%	100.0%	48.6%	39.1%	0.6%	5.6%	1.3%	4.9%	100.0%	

2 苦情の種類
(1) 苦情の種類

都道府県	2020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	66	29	95	17	13	30	5	0	5	4	0	4	0	0	0	3	0	3	0	0	0	137
青森県	3	11	14	0	1	1	1	3	4	0	3	3	0	1	1	0	0	0	1	5	6	29
岩手県	5	17	22	4	6	10	1	0	1	1	0	1	1	2	3	0	4	4	1	0	1	42
宮城県	0	20	20	0	10	10	0	1	1	1	5	6	0	0	0	0	1	1	0	6	6	44
秋田県	11	13	24	6	3	9	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5	4	9	43
山形県	11	4	15	2	4	6	1	0	1	1	4	5	2	1	3	1	2	3	22	6	28	61
福島県	20	13	33	2	0	2	1	0	1	5	3	8	5	3	8	3	1	4	9	1	10	66
茨城県	38	55	93	9	4	13	2	6	8	5	5	10	2	1	3	3	6	9	2	0	2	138
栃木県	28	0	28	11	1	12	2	0	2	20	2	22	2	0	2	8	0	8	9	1	10	84
群馬県	9	8	17	4	6	10	3	0	3	11	5	16	1	1	2	0	0	0	0	0	0	48
埼玉県	2	6	8	4	6	10	0	1	1	2	5	7	0	1	1	0	0	0	0	0	0	27
千葉県	36	45	81	18	21	39	7	1	8	4	4	8	4	2	6	2	2	4	122	4	126	272
東京都	44	1	45	51	6	57	10	0	10	5	1	6	15	2	17	19	4	23	272	3	275	433
神奈川県	15	22	37	23	16	39	5	1	6	12	17	29	1	3	4	4	5	9	6	3	9	133
新潟県	0	1	1	5	0	5	1	0	1	2	0	2	0	0	0	3	0	3	1	0	1	13
富山県	5	0	5	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	9
石川県	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
福井県	13	0	13	2	0	2	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
山梨県	6	0	6	2	0	2	1	0	1	9	0	9	1	0	1	0	0	0	2	0	2	21
長野県	16	30	46	5	5	10	1	0	1	2	4	6	1	1	2	0	2	2	0	2	2	69
岐阜県	33	8	41	7	1	8	2	1	3	5	2	7	9	2	11	3	1	4	12	2	14	88
静岡県	17	0	17	12	0	12	2	0	2	10	0	10	4	1	5	10	0	10	5	0	5	61
愛知県	90	0	90	34	0	34	10	0	10	9	0	9	15	0	15	26	0	26	43	0	43	227
三重県	48	11	59	33	12	45	2	0	2	18	6	24	1	0	1	6	0	6	6	1	7	144
滋賀県	1	5	6	1	5	6	0	2	2	2	3	5	0	2	2	0	0	0	0	0	0	21
京都府	44	11	55	18	3	21	7	1	8	36	7	43	13	5	18	9	4	13	26	7	33	191
大阪府	201	27	228	67	6	73	12	0	12	38	5	43	33	2	35	24	5	29	124	5	129	549
兵庫県	83	3	86	26	4	30	16	0	16	33	1	34	16	0	16	20	0	20	12	2	14	216
奈良県	6	1	7	1	1	2	1	0	1	2	0	2	1	0	1	1	0	1	2	2	4	18
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	2	0	2	0	0	0	5
鳥取県	0	15	15	5	15	20	2	3	5	1	4	5	1	1	2	0	5	5	0	1	1	53
島根県	6	0	6	0	0	0	0	0	0	5	0	5	3	0	3	0	0	0	1	0	1	15
岡山県	0	11	11	2	5	7	2	2	4	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	3	4	29
広島県	22	0	22	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	27
山口県	33	0	33	10	1	11	1	0	1	5	0	5	4	0	4	3	0	3	17	0	17	74
徳島県	6	0	6	2	1	3	0	0	0	2	0	2	3	0	3	1	0	1	13	0	13	28
香川県	8	4	12	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	4	0	0	0	15	3	18	35
愛媛県	11	1	12	2	0	2	1	0	1	1	0	1	3	2	5	5	1	6	4	0	4	31
高知県	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	6
福岡県	147	5	152	43	0	43	11	1	12	18	1	19	15	0	15	24	0	24	98	3	101	366
佐賀県	6	0	6	1	0	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	1	1	2	2	0	2	14
長崎県	10	1	11	6	1	7	2	1	3	13	1	14	4	0	4	2	0	2	3	0	3	44
熊本県	24	1	25	24	0	24	0	0	0	20	1	21	1	0	1	3	0	3	7	0	7	81
大分県	20	0	20	14	0	14	0	0	0	6	0	6	3	0	3	5	0	5	20	0	20	68
宮崎県	21	0	21	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	10	0	10	35
鹿児島県	52	9	61	10	4	14	3	0	3	7	1	8	2	1	3	2	2	4	5	0	5	98
沖縄県	55	11	66	34	1	35	5	0	5	11	0	11	4	1	5	1	0	1	6	0	6	129
合計	1,280	400	1,680	523	163	686	120	24	144	339	92	431	173	37	210	195	47	242	890	64	954	4,347
割合	0.0%	9.2%	38.6%	12.0%	3.7%	15.8%	2.8%	0.6%	3.3%	7.8%	2.1%	9.9%	4.0%	0.9%	4.8%	4.5%	1.1%	5.6%	20.5%	1.5%	21.9%	100.0%

※累計は2000～2020年度

都道府県	2019年度								2018年度								2017年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明・損害	被害・被褥	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明・損害	被害・被褥	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明・損害	被害・被褥	権利侵害	その他	合計
北海道	89	19	1	9	4	3	13	138	84	13	5	5	1	10	6	124	74	42	4	11	7	9	13	160
青森県	14	3	3	5	2	1	2	30	13	5	1	6	0	1	1	27	19	5	2	3	1	2	4	36
岩手県	29	1	2	8	3	5	0	48	37	8	1	4	1	0	0	51	41	5	0	10	0	4	0	60
宮城県	20	15	0	1	1	2	3	42	16	10	1	3	1	1	1	33	11	8	1	11	1	2	6	40
秋田県	19	3	0	2	2	0	0	26	17	9	0	4	2	0	1	33	8	10	0	5	2	0	2	27
山形県	26	11	1	6	3	5	16	68	11	4	0	6	8	0	2	31	22	7	0	5	1	10	5	50
福島県	35	0	3	2	4	6	8	58	3	4	5	19	4	8	5	48	10	8	4	7	4	4	1	38
茨城県	69	11	5	6	2	3	9	105	49	11	2	2	3	2	9	78	48	4	3	3	1	4	5	68
栃木県	25	19	2	7	4	1	7	65	26	21	1	4	5	3	4	64	41	4	0	0	1	2	2	50
群馬県	23	5	3	13	1	0	0	45	27	16	1	16	0	2	0	62	25	5	3	8	4	1	3	49
埼玉県	16	15	3	3	3	5	0	45	25	16	1	10	1	3	0	56	23	12	1	11	2	2	2	53
千葉県	138	74	7	25	12	16	27	299	140	32	15	22	10	3	11	233	98	48	20	16	12	8	48	250
東京都	229	138	16	96	45	32	248	804	244	90	18	156	20	15	210	753	231	96	9	161	16	15	126	654
神奈川県	42	45	5	19	10	7	8	136	35	43	4	20	12	9	7	130	25	41	3	23	10	11	7	120
新潟県	21	7	2	2	0	2	10	44	27	8	1	4	3	1	2	46	16	6	3	1	3	2	8	39
富山県	0	2	1	0	1	0	1	5	18	2	1	0	0	1	3	25	11	4	2	0	0	1	0	18
石川県	12	2	1	3	0	3	4	25	13	0	1	1	1	3	3	22	13	3	1	1	0	1	0	19
福井県	13	4	0	7	1	2	1	28	17	6	0	4	1	1	0	29	27	1	0	1	0	3	0	32
山梨県	5	1	0	1	0	0	0	7	8	3	1	0	1	1	0	14	4	4	1	2	0	2	0	13
長野県	31	7	1	5	1	4	1	50	36	10	1	2	0	2	5	56	26	14	0	12	0	6	4	62
岐阜県	44	14	2	12	3	4	13	92	45	27	3	12	6	12	3	108	32	11	3	10	1	4	10	71
静岡県	27	11	7	8	8	6	8	75	49	2	5	2	4	1	9	72	29	7	5	5	8	3	14	71
愛知県	97	13	8	8	20	14	31	191	117	19	9	5	4	10	12	176	88	42	13	8	8	10	18	187
三重県	61	25	7	11	10	8	5	127	58	25	3	12	12	2	2	114	48	37	2	17	6	2	6	118
滋賀県	11	4	1	0	1	1	0	18	20	0	0	0	1	0	0	21	24	1	1	8	3	0	0	37
京都府	120	44	1	57	12	14	16	264	93	38	1	10	5	14	0	161	58	19	4	6	7	2	1	97
大阪府	165	127	12	29	42	34	81	490	88	147	15	40	50	23	87	450	85	46	9	17	45	52	162	416
兵庫県	74	42	8	39	30	17	17	227	74	53	7	24	18	12	37	225	60	39	2	35	15	15	17	183
奈良県	8	4	0	8	2	2	4	28	8	8	1	9	1	0	2	29	11	4	3	8	4	1	3	34
和歌山県	14	1	2	9	3	2	3	34	15	2	1	1	4	3	2	28	10	8	0	3	3	1	1	26
鳥取県	11	12	2	2	4	8	2	41	10	13	2	4	5	7	4	45	5	11	4	1	7	12	6	46
島根県	5	0	0	7	1	2	0	15	11	0	0	5	1	1	1	19	8	1	1	4	1	0	2	17
岡山県	9	13	0	2	2	2	5	33	5	2	2	4	3	3	5	24	20	7	0	4	2	5	3	41
広島県	26	3	0	2	1	0	0	32	30	2	2	5	2	1	0	42	78	12	0	6	1	1	1	99
山口県	43	12	0	5	3	5	26	94	45	18	1	9	10	12	0	95	38	16	3	15	3	14	2	91
徳島県	8	4	0	3	5	4	2	26	10	2	1	1	2	0	6	22	4	10	0	3	3	1	0	21
香川県	26	7	1	3	1	1	2	41	15	9	1	0	5	2	0	32	16	2	1	0	8	5	6	38
愛媛県	9	8	1	1	2	3	1	25	20	1	3	0	0	1	1	26	7	0	0	3	1	2	0	13
高知県	1	5	0	1	0	0	1	8	4	1	0	1	0	2	0	8	6	12	0	0	1	0	4	23
福岡県	156	52	14	21	8	16	56	323	125	71	13	24	19	35	32	319	90	77	14	25	22	19	26	273
佐賀県	12	3	0	9	2	3	16	45	8	7	0	8	4	2	16	45	10	17	3	0	3	0	10	43
長崎県	8	5	0	5	5	0	0	23	15	2	1	5	1	0	0	24	10	8	1	7	4	0	0	30
熊本県	16	5	0	7	4	4	13	49	20	20	1	12	5	0	13	71	24	18	3	7	1	1	15	69
大分県	16	3	5	6	5	6	12	53	12	3	1	6	7	2	5	36	15	5	3	2	4	2	14	45
宮崎県	21	1	0	3	0	1	1	27	16	1	0	1	1	3	0	22	18	3	1	2	0	0	0	24
鹿児島県	34	19	4	9	5	5	10	86	30	11	2	10	4	7	9	73	34	15	9	9	6	1	4	78
沖縄県	40	15	3	15	5	10	19	107	36	13	4	17	5	2	22	99	47	7	1	6	5	10	12	88
合計	1,918	834	134	502	283	269	702	4,642	1,825	808	139	515	253	223	538	4,301	1,648	762	143	502	237	252	573	4,117
割合	41.3%	18.0%	2.9%	10.8%	6.1%	5.8%	15.1%	100.0%	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%

(件)

都道府県	2016年度								2015年度								2014年度								累計				
	職員接遇	の質や量	サービス	利用料	情報提供	説明	被害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	の質や量	サービス	利用料	情報提供	説明	被害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	の質や量	サービス	利用料		情報提供	説明	被害	権利侵害
北海道	77	21	5	15	11	22	12	163	45	27	10	14	14	18	21	149	46	26	10	15	15	10	17	139	1,916				
青森県	24	2	3	3	2	0	2	36	34	3	3	5	3	1	4	53	39	6	1	3	2	2	3	56	633				
岩手県	33	10	0	13	1	5	0	62	16	3	1	6	0	4	0	30	12	9	0	3	0	2	0	26	539				
宮城県	26	14	1	0	3	4	2	50	23	7	2	6	0	0	0	38	22	6	3	11	0	2	2	46	784				
秋田県	10	12	0	1	2	1	1	27	12	14	1	2	7	4	1	41	11	9	0	2	1	6	0	29	659				
山形県	19	4	0	2	1	3	2	31	12	1	3	5	3	2	2	28	7	7	1	5	6	1	0	27	541				
福島県	11	17	0	5	1	1	0	35	18	2	2	0	3	1	9	35	20	9	3	4	2	1	2	41	654				
茨城県	45	9	2	3	1	1	5	66	30	13	6	6	2	4	3	64	30	4	3	7	0	2	7	53	904				
栃木県	31	8	1	0	3	3	0	46	22	6	6	1	2	5	6	48	9	7	4	0	4	2	6	32	790				
群馬県	12	0	0	2	1	2	9	26	16	3	1	5	2	3	5	35	13	8	0	5	4	2	2	34	703				
埼玉県	16	13	2	22	7	7	1	68	23	17	0	17	0	8	0	65	26	27	2	22	1	3	2	83	1,339				
千葉県	103	44	18	18	19	26	43	271	126	49	19	23	22	19	32	290	142	37	7	23	10	16	17	252	3,081				
東京都	278	206	10	108	16	68	103	789	332	163	27	56	36	78	127	819	497	34	8	17	11	29	293	889	8,570				
神奈川県	33	38	5	23	8	7	8	122	32	39	9	24	12	5	10	131	58	36	5	16	12	10	17	154	1,861				
新潟県	17	12	4	2	2	3	8	48	26	11	1	4	2	10	11	65	29	2	4	9	5	8	12	69	807				
富山県	6	7	4	1	0	3	1	22	8	7	2	2	2	3	0	24	12	8	1	4	2	4	2	33	307				
石川県	15	3	0	0	1	2	1	22	11	5	2	1	1	5	0	25	12	1	3	0	0	8	1	25	322				
福井県	12	5	2	1	2	2	0	24	14	2	0	8	2	1	1	28	12	6	2	3	3	1	0	27	512				
山梨県	5	0	0	0	2	1	0	8	5	0	0	0	0	0	5	10	4	1	0	1	2	1	0	9	182				
長野県	28	11	0	7	0	5	3	54	18	6	1	20	2	7	2	56	16	10	0	5	2	9	2	44	951				
岐阜県	15	9	2	9	2	2	4	43	22	12	0	7	2	9	3	55	18	5	0	5	4	7	0	39	719				
静岡県	13	7	1	2	3	4	1	31	39	20	0	5	2	2	5	73	21	9	3	5	7	1	7	53	807				
愛知県	73	38	10	6	5	11	15	158	81	37	4	10	13	11	20	176	71	27	9	12	9	11	22	161	2,134				
三重県	52	36	4	9	5	7	10	123	38	34	0	16	10	11	23	132	39	31	1	5	0	6	28	110	1,154				
滋賀県	12	3	2	4	0	2	1	24	10	6	0	9	4	0	8	37	13	16	0	6	1	2	1	39	628				
京都府	40	38	4	8	5	10	4	109	128	26	3	14	4	7	14	196	73	27	4	9	19	7	9	148	1,764				
大阪府	131	44	9	10	18	21	223	456	100	69	22	33	33	14	63	334	64	40	5	10	22	8	131	280	4,847				
兵庫県	39	45	6	39	17	10	28	184	23	29	4	28	14	29	12	139	40	13	3	7	6	2	13	84	1,889				
奈良県	11	4	3	5	1	5	5	34	20	11	1	10	2	4	9	57	13	1	4	8	3	2	8	39	542				
和歌山県	15	5	0	4	1	1	4	30	12	6	3	1	2	5	4	33	7	7	2	3	2	5	2	28	576				
鳥取県	5	4	3	7	3	4	2	28	11	7	1	2	4	1	4	30	8	1	1	10	2	8	4	34	586				
島根県	8	2	0	6	4	1	6	27	10	3	0	1	0	1	3	18	7	7	2	3	1	0	1	21	446				
岡山県	14	4	2	7	3	0	4	34	20	6	0	7	1	2	8	44	19	4	1	0	0	1	0	25	536				
広島県	37	13	1	12	9	3	5	80	44	11	2	8	5	2	3	75	32	24	1	7	0	5	4	73	824				
山口県	21	6	4	6	6	6	10	59	24	9	3	4	6	9	5	60	9	11	3	6	3	8	10	50	869				
徳島県	5	12	2	15	3	4	14	55	2	16	2	1	0	3	4	28	7	4	0	6	3	1	12	33	485				
香川県	8	10	1	0	8	3	2	32	22	3	2	1	5	3	1	37	16	2	0	1	6	0	2	27	502				
愛媛県	7	3	1	2	1	2	0	16	12	2	1	4	2	6	0	27	10	2	1	1	3	1	0	18	558				
高知県	19	2	0	0	0	0	2	23	17	0	0	2	0	0	2	21	11	4	0	4	0	1	5	25	371				
福岡県	108	49	7	26	13	15	31	249	98	41	17	22	15	17	29	239	96	45	15	23	16	7	18	220	2,914				
佐賀県	15	10	0	0	2	0	16	43	14	12	3	4	0	1	5	39	5	6	2	4	1	2	5	25	354				
長崎県	7	20	2	6	4	2	3	44	10	4	1	10	5	1	1	32	7	2	3	11	7	2	2	34	760				
熊本県	30	9	4	8	7	0	11	69	26	7	2	10	3	3	8	59	46	6	6	7	4	2	5	76	885				
大分県	17	8	0	4	2	2	5	38	3	2	0	4	4	2	1	16	19	2	0	5	2	3	11	42	564				
宮崎県	4	3	0	1	0	4	0	12	11	4	0	4	1	6	2	28	10	3	0	3	1	1	1	19	364				
鹿児島県	26	13	7	11	9	14	11	91	17	7	7	4	8	3	4	50	20	6	0	9	7	1	4	47	796				
沖縄県	30	17	2	8	8	2	14	81	37	6	1	5	6	6	10	71	28	6	0	10	8	7	14	73	1,065				
合計	1,563	850	134	441	222	301	632	4,143	1,674	768	175	431	266	336	490	4,140	1,726	564	123	335	219	220	704	3,891	53,994				
割合	37.7%	20.5%	3.2%	10.6%	5.4%	7.3%	15.3%	100.0%	40.4%	18.6%	4.2%	10.4%	6.4%	8.1%	11.8%	100.0%	44.4%	14.5%	3.2%	8.6%	5.6%	5.7%	18.1%	100.0%					

2 苦情の種類

(3) 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情の受付状況（2020年度）

①初回・継続

都道府県	初回	継続	計
北海道	9	3	12
青森県	1	4	5
岩手県	0	2	2
宮城県	0	9	9
秋田県	6	7	13
山形県	3	3	6
福島県	8	1	9
茨城県	13	17	30
栃木県	12	0	12
群馬県	4	0	4
埼玉県	3	4	7
千葉県	129	7	136
東京都	156	0	156
神奈川県	15	3	18
新潟県	3	0	3
富山県	0	0	0
石川県	0	0	0
福井県	0	0	0
山梨県	6	0	6
長野県	0	0	0
岐阜県	5	0	5
静岡県	10	0	10
愛知県	34	0	34
三重県	9	2	11
滋賀県	0	3	3
京都府	20	1	21
大阪府	46	4	50
兵庫県	0	1	1
奈良県	1	0	1
和歌山県	0	0	0
鳥取県	0	8	8
島根県	1	0	1
岡山県	1	3	4
広島県	2	0	2
山口県	1	0	1
徳島県	11	1	12
香川県	15	2	17
愛媛県	0	0	0
高知県	0	0	0
福岡県	41	2	43
佐賀県	0	0	0
長崎県	3	0	3
熊本県	18	0	18
大分県	3	0	3
宮崎県	0	0	0
鹿児島県	5	2	7
沖縄県	11	1	12
合計	605	90	695
割合(%)	87.1%	12.9%	100%
平均	12.9	1.9	14.8

②サービス分野別

(件)

都道府県	高齢者	障害者	児童	その他	計
北海道	5	2	2	3	12
青森県	0	0	0	5	5
岩手県	2	0	0	0	2
宮城県	0	0	1	8	9
秋田県	1	1	4	7	13
山形県	1	2	1	2	6
福島県	3	0	0	6	9
茨城県	6	5	2	17	30
栃木県	0	4	2	6	12
群馬県	0	0	0	4	4
埼玉県	1	3	3	0	7
千葉県	4	2	5	125	136
東京都	1	1	2	152	156
神奈川県	1	3	2	12	18
新潟県	0	1	0	2	3
富山県	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	6	6
長野県	0	0	0	0	0
岐阜県	3	1	0	1	5
静岡県	0	0	1	9	10
愛知県	1	6	3	24	34
三重県	1	5	0	5	11
滋賀県	0	3	0	0	3
京都府	4	8	7	2	21
大阪府	7	19	4	20	50
兵庫県	1	0	0	0	1
奈良県	0	0	0	1	1
和歌山県	0	0	0	0	0
鳥取県	0	7	0	1	8
島根県	0	0	0	1	1
岡山県	0	1	1	2	4
広島県	0	2	0	0	2
山口県	1	0	0	0	1
徳島県	4	0	2	6	12
香川県	4	0	0	13	17
愛媛県	0	0	0	0	0
高知県	0	0	0	0	0
福岡県	11	4	11	17	43
佐賀県	0	0	0	0	0
長崎県	1	1	0	1	3
熊本県	0	1	0	17	18
大分県	1	2	0	0	3
宮崎県	0	0	0	0	0
鹿児島県	4	1	0	2	7
沖縄県	1	4	1	6	12
合計	69	89	54	483	695
割合(%)	9.9%	12.8%	7.8%	69.5%	100.0%
平均	1.5	1.9	1.1	10.3	14.8

2 苦情の種類

(3) 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情の受付状況(2020年度)

③受付方法別

都道府県	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	計
北海道	8	1	0	2	1	0	12
青森県	5	0	0	0	0	0	5
岩手県	2	0	0	0	0	0	2
宮城県	8	0	0	1	0	0	9
秋田県	12	0	0	0	1	0	13
山形県	5	0	0	1	0	0	6
福島県	8	0	0	1	0	0	9
茨城県	28	1	0	1	0	0	30
栃木県	9	0	2	1	0	0	12
群馬県	4	0	0	0	0	0	4
埼玉県	6	0	0	0	1	0	7
千葉県	119	0	2	15	0	0	136
東京都	153	0	0	3	0	0	156
神奈川県	16	0	0	2	0	0	18
新潟県	2	0	0	0	1	0	3
富山県	0	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	6	0	0	0	0	0	6
長野県	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	5	0	0	0	0	0	5
静岡県	10	0	0	0	0	0	10
愛知県	33	0	1	0	0	0	34
三重県	9	1	0	1	0	0	11
滋賀県	3	0	0	0	0	0	3
京都府	11	3	0	7	0	0	21
大阪府	44	0	0	5	1	0	50
兵庫県	1	0	0	0	0	0	1
奈良県	1	0	0	0	0	0	1
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	3	0	0	5	0	0	8
島根県	1	0	0	0	0	0	1
岡山県	4	0	0	0	0	0	4
広島県	2	0	0	0	0	0	2
山口県	1	0	0	0	0	0	1
徳島県	11	0	0	1	0	0	12
香川県	15	2	0	0	0	0	17
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	40	0	0	1	2	0	43
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	3	0	0	0	0	0	3
熊本県	13	0	0	5	0	0	18
大分県	3	0	0	0	0	0	3
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	5	1	0	1	0	0	7
沖縄県	11	0	0	1	0	0	12
合計	620	9	5	54	7	0	695
割合(%)	89.2%	1.3%	0.7%	7.8%	1.0%	0.0%	100%
平均	13.2	0.2	0.1	1.1	0.1	0.0	14.8

2 苦情の種類

(3) 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情の受付状況 (2020年度)

④ 申出人属性別

都道府県	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	計
北海道	5	7	0	0	0	0	12
青森県	4	1	0	0	0	0	5
岩手県	0	2	0	0	0	0	2
宮城県	7	1	0	0	1	0	9
秋田県	9	3	0	0	0	1	13
山形県	1	4	0	1	0	0	6
福島県	5	4	0	0	0	0	9
茨城県	21	9	0	0	0	0	30
栃木県	10	2	0	0	0	0	12
群馬県	3	0	0	0	1	0	4
埼玉県	0	5	1	1	0	0	7
千葉県	121	11	2	0	0	2	136
東京都	149	6	0	0	1	0	156
神奈川県	13	5	0	0	0	0	18
新潟県	2	1	0	0	0	0	3
富山県	0	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	6	0	0	0	0	0	6
長野県	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	3	2	0	0	0	0	5
静岡県	7	2	0	0	0	1	10
愛知県	26	5	1	0	0	2	34
三重県	9	2	0	0	0	0	11
滋賀県	3	0	0	0	0	0	3
京都府	10	9	0	0	0	2	21
大阪府	34	12	0	1	0	3	50
兵庫県	0	1	0	0	0	0	1
奈良県	1	0	0	0	0	0	1
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	7	1	0	0	0	0	8
島根県	1	0	0	0	0	0	1
岡山県	3	1	0	0	0	0	4
広島県	1	1	0	0	0	0	2
山口県	0	1	0	0	0	0	1
徳島県	5	6	1	0	0	0	12
香川県	12	5	0	0	0	0	17
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	19	18	2	2	0	2	43
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	0	3	0	0	0	0	3
熊本県	17	1	0	0	0	0	18
大分県	0	2	0	0	0	1	3
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	2	4	0	0	1	0	7
沖縄県	9	2	0	0	1	0	12
合 計	525	139	7	5	5	14	695
割合 (%)	75.5%	20.0%	1.0%	0.7%	0.7%	2.0%	100%
平均	11.2	3.0	0.1	0.1	0.1	0.3	14.8

2 苦情の種類

(3) 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情の受付状況(2020年度)

⑤ 苦情の種類

都道府県	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	計
北海道	10	2	0	0	0	0	0	12
青森県	3	0	1	0	0	0	1	5
岩手県	0	2	0	0	0	0	0	2
宮城県	4	1	1	0	0	0	3	9
秋田県	3	3	0	0	0	0	7	13
山形県	1	2	1	0	0	0	2	6
福島県	8	0	0	0	0	0	1	9
茨城県	20	4	4	2	0	0	0	30
栃木県	2	2	8	0	0	0	0	12
群馬県	1	0	3	0	0	0	0	4
埼玉県	1	2	4	0	0	0	0	7
千葉県	8	6	3	1	0	0	118	136
東京都	3	2	0	1	0	1	149	156
神奈川県	8	2	6	1	0	0	1	18
新潟県	0	1	2	0	0	0	0	3
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	2	0	3	0	0	0	1	6
長野県	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	1	1	0	0	0	0	3	5
静岡県	3	3	4	0	0	0	0	10
愛知県	12	3	2	0	2	1	14	34
三重県	1	5	4	0	0	0	1	11
滋賀県	3	0	0	0	0	0	0	3
京都府	7	3	6	0	0	1	4	21
大阪府	26	8	2	0	1	1	12	50
兵庫県	0	1	0	0	0	0	0	1
奈良県	0	0	0	0	0	0	1	1
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	3	3	0	0	0	1	1	8
島根県	1	0	0	0	0	0	0	1
岡山県	0	1	0	0	0	0	3	4
広島県	0	1	0	0	0	0	1	2
山口県	1	0	0	0	0	0	0	1
徳島県	2	1	0	0	0	0	9	12
香川県	3	0	0	0	0	0	14	17
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	23	4	3	0	1	2	10	43
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	0	2	1	0	0	0	0	3
熊本県	1	8	9	0	0	0	0	18
大分県	0	1	0	0	0	0	2	3
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	4	2	1	0	0	0	0	7
沖縄県	5	3	0	0	2	1	1	12
合計	170	79	68	5	6	8	359	695
割合(%)	24.5%	11.4%	9.8%	0.7%	0.9%	1.2%	51.7%	100%
平均	3.6	1.7	1.4	0.1	0.1	0.2	7.6	14.8

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	2020年度					2019年度					2018年度						
	助言	話し合い・解決の推奨	当事者間の話し合い・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	当事者間の話し合い・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	当事者間の話し合い・伝達	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他
北海道	44	4	41	6	95	21	10	35	19	85	22	8	31	12	73		
青森県	3	0	1	1	5	3	0	1	1	5	2	0	1	1	4		
岩手県	9	1	1	2	13	7	1	1	1	10	4	1	3	1	9		
宮城県	0	0	1	0	1	5	0	0	0	5	1	0	1	0	2		
秋田県	6	3	13	0	22	6	1	4	0	11	5	2	5	0	12		
山形県	23	6	2	9	40	17	13	4	5	39	7	3	7	2	19		
福島県	35	5	5	0	45	24	6	8	1	39	8	8	12	8	36		
茨城県	41	7	4	9	61	34	14	13	12	73	17	2	9	20	48		
栃木県	41	0	17	22	80	29	0	7	20	56	40	0	6	13	59		
群馬県	7	1	8	12	28	17	2	10	2	31	29	18	3	0	50		
埼玉県	8	0	0	0	8	11	8	4	0	23	16	2	1	1	20		
千葉県	43	11	138	1	193	81	0	37	7	125	55	11	18	8	92		
東京都	217	3	186	10	416	494	29	240	37	800	479	29	225	10	743		
神奈川県	35	4	25	2	66	44	9	22	5	80	33	6	15	3	57		
新潟県	3	4	4	1	12	10	12	7	14	43	41	0	2	2	45		
富山県	0	8	0	1	9	0	3	0	1	4	0	18	4	3	25		
石川県	0	0	0	7	7	0	2	0	23	25	4	3	0	15	22		
福井県	6	0	0	12	18	1	12	1	14	28	8	0	1	19	28		
山梨県	11	8	1	1	21	1	5	1	0	7	7	0	0	7	14		
長野県	3	2	17	3	25	1	5	3	0	9	18	0	0	1	19		
岐阜県	37	15	17	2	71	26	19	16	2	63	38	19	51	0	108		
静岡県	28	1	18	13	60	32	3	12	26	73	53	0	6	13	72		
愛知県	88	6	106	27	227	66	6	44	75	191	63	2	49	62	176		
三重県	81	12	8	13	114	58	6	3	7	74	62	6	10	15	93		
滋賀県	3	0	0	1	4	1	0	0	1	2	6	0	1	4	11		
京都府	115	2	14	22	153	97	0	11	0	108	41	35	15	0	91		
大阪府	400	3	27	69	499	161	5	48	207	421	366	1	2	13	382		
兵庫県	29	85	76	16	206	30	73	69	24	196	38	42	53	7	140		
奈良県	4	2	4	4	14	1	1	3	7	12	12	0	5	7	24		
和歌山県	1	3	0	1	5	14	7	4	9	34	18	2	2	5	27		
鳥取県	2	0	7	0	9	5	0	8	14	27	9	1	4	11	25		
島根県	0	13	1	1	15	1	12	0	2	15	1	7	0	11	19		
岡山県	4	0	0	1	5	3	10	6	7	26	7	4	5	3	19		
広島県	25	0	1	1	27	29	0	0	0	29	32	0	3	1	36		
山口県	42	0	13	18	73	83	0	2	2	87	42	1	5	33	81		
徳島県	14	8	5	0	27	16	1	3	5	25	14	2	2	4	22		
香川県	24	0	2	0	26	13	1	3	3	20	4	0	8	0	12		
愛媛県	3	15	4	5	27	2	7	7	4	20	4	10	5	0	19		
高知県	5	0	0	0	5	8	0	0	0	8	4	1	3	0	8		
福岡県	168	30	158	0	356	187	15	96	0	298	166	63	58	0	287		
佐賀県	3	2	0	8	13	15	2	8	5	30	5	2	13	4	24		
長崎県	13	5	18	4	40	6	9	4	0	19	3	3	10	0	16		
熊本県	34	13	29	3	79	18	10	20	1	49	25	11	34	0	70		
大分県	43	9	16	0	68	46	2	5	0	53	20	0	16	0	36		
宮崎県	31	0	3	1	35	18	2	3	2	25	7	2	4	4	17		
鹿児島県	49	8	7	17	81	13	0	4	0	17	15	0	8	0	23		
沖縄県	31	18	22	45	116	31	16	12	20	79	35	4	12	18	69		
合計	1,812	317	1,020	371	3,520	1,786	339	789	585	3,499	1,886	329	728	341	3,284		
割合	51.5%	9.0%	29.0%	10.5%	100.0%	51.0%	9.7%	22.5%	16.7%	100.0%	57.4%	10.0%	22.2%	10.4%	100.0%		

②継続対応

都道府県	2020年度						2019年度						2018年度								
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あっせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あっせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あっせん	通知	その他	合計
北海道	39	1	0	0	2	0	42	45	3	0	0	3	2	53	41	2	0	0	4	4	51
青森県	10	5	1	0	0	8	24	7	6	4	0	1	7	25	2	11	5	0	0	5	23
岩手県	0	27	0	0	1	1	29	0	37	1	0	0	0	38	0	42	0	0	0	0	42
宮城県	37	1	3	0	2	0	43	33	0	0	0	4	0	37	31	0	0	0	0	0	31
秋田県	1	6	14	0	0	0	21	4	12	4	0	0	0	20	15	6	0	0	0	0	21
山形県	6	4	4	0	0	8	22	12	13	6	0	1	9	41	9	0	4	1	0	2	16
福島県	1	11	8	0	0	2	22	1	13	3	0	0	2	19	11	5	1	1	4	2	24
茨城県	14	46	18	0	4	3	85	21	19	13	0	1	2	56	14	2	16	0	6	6	44
栃木県	0	1	0	0	0	3	4	1	1	1	0	0	7	10	2	1	0	0	0	3	6
群馬県	1	4	10	0	0	5	20	2	2	9	0	0	1	14	0	3	9	0	0	0	12
埼玉県	0	17	0	0	1	1	19	0	20	0	1	1	0	22	0	35	0	0	1	0	36
千葉県	4	68	5	0	2	0	79	21	147	0	0	0	6	174	3	132	6	0	0	0	141
東京都	8	5	1	0	0	3	17	4	0	0	0	0	0	4	3	1	0	0	0	7	11
神奈川県	19	32	0	0	3	22	76	19	16	2	0	3	26	66	37	15	2	0	7	24	85
新潟県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
富山県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	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	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0
長野県	0	41	0	0	1	2	44	0	37	2	0	1	4	44	22	22	0	0	0	15	59
岐阜県	3	11	2	0	1	0	17	5	16	3	0	5	0	29	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	1	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	4	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
三重県	14	8	2	0	0	6	30	5	42	4	0	2	0	53	2	16	3	0	0	0	21
滋賀県	2	9	0	0	0	6	17	3	2	0	1	0	17	23	0	0	0	1	0	9	10
京都府	0	23	2	0	0	13	38	13	86	6	0	6	45	156	1	40	29	0	0	0	70
大阪府	3	2	0	0	0	45	50	51	0	0	0	7	11	69	1	0	0	0	1	66	68
兵庫県	2	0	5	0	0	3	10	11	6	8	0	3	3	31	26	10	43	0	4	2	85
奈良県	0	1	1	0	0	2	4	0	3	10	0	0	3	16	0	3	2	0	0	0	5
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
鳥取県	12	15	2	0	0	32	61	4	11	3	0	0	11	29	18	11	2	0	1	12	44
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	21	11	0	2	1	3	38	2	0	2	0	3	0	7	0	0	2	1	2	0	5
広島県	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	6	0	0	0	0	6
山口県	0	0	1	0	0	0	1	6	0	0	0	1	1	8	14	0	0	0	0	0	14
徳島県	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	9	0	0	0	0	9	0	21	0	0	0	0	21	0	20	0	0	0	0	20
愛媛県	4	0	4	0	4	0	12	3	3	1	1	0	1	9	2	1	3	0	1	0	7
高知県	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	6	0	0	0	0	4	10	18	0	0	0	0	8	26	26	0	0	0	0	8	34
佐賀県	0	1	0	0	0	0	1	2	12	6	0	0	1	21	7	13	3	3	3	0	29
長崎県	0	4	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	4	0	1	9	0	0	1	11
熊本県	0	1	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3
大分県	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	1	0	1	2	1	3	0	0	0	1	5
鹿児島県	0	0	0	0	0	17	17	0	69	0	0	0	0	69	1	37	12	0	0	0	50
沖縄県	0	4	0	0	0	9	13	0	22	4	0	2	0	28	0	1	14	0	0	15	30
合計	210	368	86	2	22	199	887	296	628	94	5	44	168	1,235	290	440	166	7	34	185	1,122
割合	25.4%	44.5%	10.4%	0.2%	2.7%	24.1%		28.5%	43.3%	16.3%	0.7%	3.3%	18.2%		28.5%	43.3%	16.3%	0.7%	3.3%	18.2%	

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	2020年度					2019年度					2018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	64	76	360	17	13	50	75	361	17	9	91	74	354	8
青森県	5	21	21	61	2	4	10	43	161	2	3	10	18	63	1
岩手県	5	16	21	90	0	5	28	27	148	0	2	8	16	128	0
宮城県	6	19	47	170	0	5	15	42	143	0	7	34	35	117	5
秋田県	5	36	16	54	0	4	14	10	38	0	3	6	7	20	0
山形県	2	6	5	24	1	4	21	20	104	2	6	19	52	205	1
福島県	8	21	40	71	11	9	28	104	308	0	9	19	138	277	2
茨城県	6	18	4	14	1	9	21	6	12	3	8	18	6	18	9
栃木県	6	18	80	129	1	3	6	120	275	2	2	3	87	149	1
群馬県	5	14	37	125	0	8	37	81	270	0	2	4	10	25	0
埼玉県	3	10	51	102	1	4	15	48	74	4	4	15	56	162	8
千葉県	7	42	18	231	1	9	96	21	246	6	6	61	15	310	0
東京都	16	82	99	239	9	12	16	91	107	1	8	33	87	148	5
神奈川県	12	215	60	339	5	16	100	67	334	5	15	90	64	164	6
新潟県	46	46	35	35	0	6	6	93	93	0	9	9	0	0	1
富山県	0	0	0	0	0	18	18	183	183	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	0	0	0	0	0	1	1	90	90	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	10	84	20	160	1	8	20	29	237	0	8	40	46	320	0
岐阜県	2	15	10	33	0	5	17	8	44	0	0	0	0	0	0
静岡県	6	6	102	102	0	2	2	120	154	0	0	0	0	0	0
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	6	17	45	249	1	4	12	12	87	0	12	99	41	148	2
滋賀県	10	37	78	275	3	19	40	101	252	2	20	42	120	194	4
京都府	4	27	51	323	0	1	1	1	1	100	1	1	1	1	29
大阪府	4	47	40	350	0	7	21	55	294	0	11	40	78	363	5
兵庫県	13	32	38	145	2	8	29	30	118	2	8	32	34	271	2
奈良県	17	24	104	203	0	7	18	19	175	1	6	14	16	38	0
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
鳥取県	3	12	51	162	0	6	20	48	93	0	8	18	64	232	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	8	31	70	144	3	11	31	56	88	0	9	18	78	114	0
広島県	0	0	0	0	0	3	4	72	112	0	3	8	191	224	0
山口県	10	10	42	42	0	17	44	53	181	0	7	17	27	62	0
徳島県	6	6	33	33	0	4	4	100	100	0	0	0	0	0	0
香川県	5	8	6	10	0	5	23	29	286	0	5	11	17	135	0
愛媛県	8	19	56	119	0	3	5	40	54	1	4	6	27	49	0
高知県	2	2	30	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	5	10	51	109	4	9	24	93	209	3	10	66	97	176	8
佐賀県	2	2	78	78	0	3	6	13	84	1	5	36	11	34	0
長崎県	3	4	3	6	0	2	3	50	80	0	16	56	74	237	1
熊本県	3	4	60	114	0	0	0	0	0	0	10	10	29	29	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	11	19	91	179	0	5	10	41	103	0
鹿児島県	9	41	21	114	0	5	50	11	120	0	5	32	6	30	1
沖縄県	5	21	13	75	0	9	26	38	297	0	7	29	25	121	0
平均値	6	23	34	105	1	6	19	45	130	3	5	21	38	109	2
中央値	5	15	33	78	0	5	16	38	107	0	5	11	25	90	0
最大値	46	215	104	360	-	19	100	183	361	-	20	99	191	363	-

3 苦情対応・解決の状況

(3) 終結状況

都道府県	2020年度						2019年度						2018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	95	0	20	5	0	17	85	0	32	3	1	17	73	0	23	13	7	8
青森県	5	0	18	0	4	2	5	0	21	0	2	2	4	0	20	1	1	1
岩手県	13	0	28	0	1	0	10	0	36	2	0	0	9	0	42	0	0	0
宮城県	1	0	43	0	0	0	5	0	37	0	0	0	2	0	26	0	0	5
秋田県	22	0	21	0	0	0	11	0	15	0	0	0	12	0	20	1	0	0
山形県	40	0	12	5	3	1	38	1	12	11	4	2	14	5	4	7	0	1
福島県	45	0	10	0	0	11	39	0	18	1	0	0	36	0	9	1	0	2
茨城県	60	1	57	12	7	1	73	0	12	11	6	3	48	0	11	9	1	9
栃木県	80	0	3	0	0	1	56	0	7	0	0	2	59	0	4	0	0	1
群馬県	28	0	15	0	5	0	31	0	10	0	4	0	50	0	12	0	0	0
埼玉県	7	1	13	1	4	1	20	3	16	1	1	4	15	5	25	2	1	8
千葉県	193	0	74	0	4	1	125	0	168	0	0	6	91	1	139	1	1	0
東京都	416	0	6	0	2	9	800	0	3	0	0	1	743	0	2	0	3	5
神奈川県	66	0	35	0	27	5	80	0	36	0	15	5	57	0	51	1	15	6
新潟県	12	0	1	0	0	0	42	1	1	0	0	0	44	1	0	0	0	1
富山県	9	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	25	0	0	0	0	0
石川県	7	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0
福井県	18	0	0	0	0	0	28	0	0	0	0	0	28	0	1	0	0	0
山梨県	21	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0
長野県	25	0	30	5	8	1	9	0	29	3	9	0	19	0	37	0	0	0
岐阜県	71	0	12	4	1	0	63	0	20	0	9	0	108	0	0	0	0	0
静岡県	60	0	1	0	0	0	73	0	2	0	0	0	72	0	0	0	0	0
愛知県	227	0	0	0	0	0	191	0	0	0	0	0	176	0	0	0	0	0
三重県	114	0	25	4	0	1	74	0	31	18	4	0	93	0	11	7	1	2
滋賀県	4	0	13	0	1	3	2	0	13	1	0	2	11	0	6	0	0	4
京都府	144	9	37	1	0	0	108	0	31	19	6	100	83	8	34	2	5	29
大阪府	499	0	37	5	8	0	421	0	44	1	24	0	382	0	58	5	0	5
兵庫県	203	3	4	2	2	2	196	0	15	6	8	2	140	0	53	9	21	2
奈良県	14	0	0	4	0	0	12	0	8	2	5	1	24	0	3	2	0	0
和歌山県	5	0	0	0	0	0	34	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	1
鳥取県	9	0	38	1	5	0	27	0	12	2	0	0	25	0	18	1	1	0
島根県	15	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0
岡山県	5	0	8	10	3	3	26	0	1	4	2	0	19	0	3	0	2	0
広島県	24	3	0	0	0	0	29	0	3	0	0	0	36	0	3	2	1	0
山口県	73	0	1	0	0	0	87	0	6	0	1	0	81	0	14	0	0	0
徳島県	27	0	0	1	0	0	25	0	0	0	1	0	22	0	0	0	0	0
香川県	26	0	9	0	0	0	20	0	16	2	3	0	12	0	16	0	4	0
愛媛県	27	0	1	2	1	0	20	0	2	1	1	1	19	0	7	0	0	0
高知県	5	0	1	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0
福岡県	352	4	6	0	0	4	298	0	22	0	0	3	287	0	24	0	0	8
佐賀県	13	0	0	1	0	0	30	0	6	2	6	1	24	0	20	0	1	0
長崎県	36	4	4	0	0	0	16	3	4	0	0	0	16	0	4	3	0	1
熊本県	79	0	2	0	0	0	49	0	0	0	0	0	69	1	1	0	0	0
大分県	68	0	0	0	0	0	53	0	0	0	0	0	36	0	0	0	0	0
宮崎県	35	0	0	0	0	0	25	0	0	2	0	0	17	0	2	3	0	0
鹿児島県	81	0	12	3	2	0	17	0	66	3	0	0	23	0	47	2	0	1
沖縄県	116	0	4	7	2	0	79	0	9	12	7	0	69	0	19	4	7	0
合計	3,495	25	601	73	90	63	3,491	8	765	107	119	152	3,263	21	769	76	72	100
割合	99.3%	0.7%	72.7%	8.8%	10.9%	7.6%	99.4%	0.6%	75.6%	7.5%	7.1%	9.8%	99.4%	0.6%	75.6%	7.5%	7.1%	9.8%

4 2019年度からの継続中案件の解決状況

都道府県	継続中 案件数	対応方法						事業種別					申出内容							最終までに 要した日数 (平均)	最終結果			
		事情調査	助言	話し合い	あっせん	通知	その他	高齢者	障害者	児童	その他	① 職員の接遇	② サービスの質や量	③ 説明・情報提供	④ 利用料	⑤ 被害・損害	⑥ 権利侵害	⑦ その他	解決		不調	他の解決機関を 紹介	継続中	
北海道	17	14	1	0	0	2	0	8	7	2	0	9	3	1	0	1	2	1	284	12	1	0	4	
青森県	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	104	2	0	0	0	
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮城県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
秋田県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
山形県	3	1	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	296	1	2	0	0	
福島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
茨城県	3	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	15	0	0	3	0	
栃木県	2	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	361	2	0	0	0	
群馬県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
埼玉県	7	0	6	0	1	0	0	0	4	3	0	3	3	1	0	0	0	0	114	6	1	0	0	
千葉県	6	0	6	0	0	0	0	0	3	1	0	2	0	0	1	1	1	1	67	6	0	0	0	
東京都	1	2	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	217	1	0	0	0	
神奈川県	5	4	1	0	0	0	2	0	3	1	0	2	3	0	0	0	0	0	205	5	0	0	0	
新潟県	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	237	1	0	0	0	
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長野県	0	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	0	
静岡県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
三重県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
滋賀県	4	1	1	0	1	0	3	0	2	1	1	2	0	1	0	0	1	0	508	3	0	0	1	
京都府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
兵庫県	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	24	1	0	1	0	
奈良県	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	15	1	0	0	0	
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
岡山県	0	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	0	
山口県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
福岡県	3	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	275	3	0	0	0	
佐賀県	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	84	1	0	0	0	
長崎県	3	0	3	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	1	0	0	41	3	0	0	0	
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
沖縄県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	61	29	24	5	2	2	6	20	31	10	1	25	13	5	2	6	4	6	2,845	48	4	4	5	
割合		47.5%	39.3%	8.2%	3.3%	3.3%	9.8%	32.8%	50.8%	16.4%	1.6%	41.0%	21.3%	8.2%	3.3%	9.8%	6.6%	9.8%	182	78.7%	6.6%	6.6%	8.2%	

5 相談受付件数(2000年度～2020年度)

(件)

都道府県	2020年度	2019年度	2018年度	2017年度	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度	2010年度	2009年度	2008年度	2007年度	2006年度	2005年度	2004年度	2003年度	2002年度	2001年度	2000年度	累計
北海道	67	80	67	62	99	93	126	104	134	165	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	2,279
青森県	185	201	178	147	114	82	107	105	380	129	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	2,839
岩手県	67	62	68	61	30	35	25	11	20	36	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	717
宮城県	105	106	77	91	82	111	106	84	97	80	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	1,540
秋田県	24	12	25	28	33	35	30	37	43	44	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	868
山形県	3	2	16	54	56	37	40	35	35	8	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	589
福島県	36	20	28	40	37	25	31	37	14	25	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	792
茨城県	34	10	5	15	8	19	21	20	26	7	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	489
栃木県	37	62	28	45	20	39	32	47	14	13	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,393
群馬県	21	39	45	27	33	52	43	20	32	30	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	826
埼玉県	374	255	272	238	217	173	129	141	105	101	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	2,880
千葉県	317	155	135	116	102	145	173	249	255	259	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	2,846
東京都	108	112	133	105	94	135	116	272	111	170	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	4,368
神奈川県	210	180	211	204	192	168	149	182	199	218	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	3,249
新潟県	254	142	138	108	89	49	107	52	97	207	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	1,896
富山県	32	23	21	17	19	20	17	21	2	21	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	391
石川県	47	47	35	33	20	24	31	18	16	32	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	411
福井県	19	29	39	22	31	31	20	22	25	14	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	475
山梨県	4	1	3	6	6	5	1	3	4	3	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	139
長野県	224	186	305	199	154	183	183	127	87	91	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	2,699
岐阜県	10	7	9	17	40	28	23	22	25	52	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	689
静岡県	11	7	19	25	23	22	28	27	34	32	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	421
愛知県	203	181	180	178	167	185	142	146	159	284	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	3,645
三重県	6	189	332	175	105	100	164	190	129	157	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	2,544
滋賀県	170	131	122	66	83	130	91	187	157	138	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	2,875
京都府	106	211	210	365	253	141	92	139	79	137	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	2,414
大阪府	140	97	82	80	38	58	66	73	88	95	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	2,196
兵庫県	55	33	47	68	22	127	125	294	456	456	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	5,222
奈良県	102	92	84	72	62	49	53	42	84	101	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	1,190
和歌山県	103	45	78	98	101	90	103	297	315	304	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	2,984
鳥取県	61	35	32	38	38	18	7	0	58	55	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	478
島根県	0	0	0	0	4	7	0	0	0	0	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	79
岡山県	27	34	22	37	59	55	52	45	40	34	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	1,064
広島県	225	103	66	84	74	73	75	77	82	57	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	2,128
山口県	27	68	99	57	62	51	25	17	20	15	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	864
徳島県	39	49	66	65	74	72	33	42	47	51	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	1,155
香川県	42	21	29	43	29	25	34	27	31	29	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	528
愛媛県	19	38	57	59	52	36	32	28	16	18	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	632
高知県	1	7	14	13	19	17	21	24	31	17	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	674
福岡県	70	97	112	110	118	125	99	62	72	51	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	3,172
佐賀県	34	13	19	13	0	13	0	0	6	13	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	362
長崎県	40	10	0	29	36	33	40	25	46	83	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,335
熊本県	22	18	20	14	33	27	15	20	31	36	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,307
大分県	0	0	0	0	4	2	10	12	17	25	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	625
宮崎県	52	66	58	89	61	60	59	44	18	17	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	837
鹿児島県	40	16	15	33	44	41	55	79	75	48	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	711
沖縄県	23	60	93	78	41	103	113	120	101	90	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	1,900
合計	3,796	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	73,717

※累計は2000～2020年度

※2002年度までは「その他」として集計

「運営適正化委員会の苦情受付・解決状況に関する定期調査」(令和 2 年度実績) の実施について

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（令和 2 年度実績）について明らかにすることを目的に調査する。
- 本調査結果については、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 3 年 5 月上旬 | 依頼文書送付 | 【本会→都道府県】 |
| ○ <u>令和 3 年 5 月 21 日（金）</u> | <u>調査票回収（締切）</u> | 【都道府県→本会】 |
| ○令和 3 年 5 月下旬（随時） | 入力情報確認 | 【本会→都道府県】 |
| ○令和 3 年 6 月下旬 | 調査結果（暫定版）配布 | |
| ○令和 3 年 8 月上旬（随時） | 記入内容の修正連絡 | 【都道府県→本会】 |
| ○令和 3 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（計 5 点）

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 31・令和元年度（2019 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）。

「運営適正化委員会の苦情受付・解決状況に関する定期調査」 (令和2年度実績)

調査票 記入要領

■ 令和2年度の状況(令和3年3月31日時点)をご回答ください。

(提出期限:令和3年5月21日(金))

■ 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31・令和元年度(2019年度)から継続中の案件の状況」

調査票4:「④苦情相談以外の相談件数」

調査票5:「⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み 記入シート」

※調査票1～3では、苦情申し出の状況について個別にご回答ください。

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

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

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

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

誤差が生じている場合は、「一覧」シートをご修正ください。(再掲)

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

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

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

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

専門機関・関係機関の紹介・伝達	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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

※新型コロナウイルス感染拡大に伴う生活福祉資金の特例(緊急小口、総合支援金)に関する相談については、「施設種別②」に“生活福祉資金(新型コロナ特例)”と記入ください。

例1)有料老人ホームの場合

事業種別	施設種別①	施設種別②
高齢者	その他	有料老人ホーム

例2)行政の場合

事業種別	施設種別①	施設種別②
その他	その他	行政

例3)社協への生活福祉資金の特例(新型コロナ)に関する相談の場合

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

(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

(10)「新型コロナウイルス関連」

…新型コロナウイルス感染症への事業所の対応等、新型コロナウイルスに関連する苦情である場合には「○」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

令和2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

(11)「新型コロナウイルス関連」

…新型コロナウイルス感染症への事業所の対応等、新型コロナウイルスに関連する苦情である場合には「○」を選択

3. 調査票3:「③平成31・令和元年度(2019年度)継続中の案件の状況」について

- ・平成31・令和元年度(2019年度)に受付けた案件で、令和2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31・令和元年度(2019年度)からの対応回数を記入)。
- ・件数については、別添「平成31・令和元年度(2019年度)からの継続中の案件数」を参照してください。

4. 調査票4:「④苦情相談以外の相談件数について

具体的な苦情ではないと判断した相談に関する案件(令和2年度受付分)について、月ごとの件数をご回答ください。(運営適正化委員会の役割、福祉サービスに関する問合せ等)

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

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

以上

調査票1【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」選択の身台のみ、「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」選択の場合、「施設種別②」にその施設・事業所名を具体的に記入ください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法	対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別② ※	申出の内容			新型コロナウイルス ウィルス 関連
										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」選択の身台のみ、「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してください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法	対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別② ※	申出の内容			新型コロナウイルス ウィルス 関連
										①~⑦	1	2	
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													
34													
35													
36													
37													
38													
39													
40													
41													
42													
43													
44													
45													
46													
47													
48													
49													
50													

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※	申出の内容			のべ 回数	最終 までに要し た日数	最終 結果	新型コロナウイルス 関連
				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2【②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況】

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

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②※	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	新型コロナウイルス 関連	
				1	2	3							1	2	3					
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				
39																				
40																				
41																				
42																				
43																				
44																				
45																				
46																				
47																				
48																				
49																				
50																				

調査票3【③平成31・令和元年度(2019年度)から継続中の案件の状況】

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

※受付日は2019年4月1日～2020年3月31日までです。

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

調査票3【③平成31・令和元年度(2019年度)から継続中の案件の状況】

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

※受付日は2019年4月1日～2020年3月31日までです。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別② ※	申出の内容			のべ 回数	締結 までに要し た日数	締結 結果
				1	2	3						①～⑦	1 (1)～(32)	2			
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	
32																	
33																	
34																	
35																	
36																	
37																	
38																	
39																	
40																	
41																	
42																	
43																	
44																	
45																	
46																	
47																	
48																	
49																	
50																	

調査票4「④苦情相談以外の相談件数」

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

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」

令和2年度に受け付けた苦情申出のうち以下のような事例があればその経過も含め具体的にお書きください。

※誰がどのようにかかわったかを含め、ご記入ください。

- (1) 解決に向けた取り組みを進める中で、施設・事業所のサービスが改善されたもの
例) 金銭管理に関する苦情があり、事業所に確認したところ、確かに適正な取り扱いがされておらず、マニュアル等もなかった。後日事業所が申出人に具体的な説明をした後、担当者の設置とマニュアルの作成につながった。
- (2) 苦情解決の取り組みが施設・事業所のサービスの改善にはつながらなかったが、改善のヒントが含まれていると考えられるもの

また、運営適正化委員会として巡回指導や研修会等を通じて取り組んだことで、福祉サービスの質の向上について成果を上げている(と考えられる)ことがあれば具体的にお書きください。

○事例は本人が特定できないように加工してください(イニシャルはA、Bとする等)。

苦情受付・解決の状況
令和2年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告
<確定版>



令和3年10月22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

