

# 苦情受付・解決の状況

令和3年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

令和4年10月7日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

# 目 次

I	令和3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3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)	20
IV	令和3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~2021年度)	27
(2)	サービス分野別受付件数	28
(3)	サービス分野別受付件数(施設・事業所別)	32
(4)	受付方法別件数	37
(5)	申出人の属性	42
2	苦情の種類	
(1)	苦情の種類	47
(2)	苦情の種類(詳細)	51
(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	54
(4)	事業所の運営主体	58
3	苦情対応・解決の状況	
(1)	対応方法 ①初回相談	59
	②継続対応	61
(2)	終結までの対応回数・日数	63
(3)	終結状況	65
4	2020年度からの継続中案件の解決状況	67
5	相談受付件数	68

## I 令和3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。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・事業所等の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。
- 昨年度調査に引き続き、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。
- また、福祉サービスの運営主体が多様化するなか、令和3年度調査では、事業所の運営主体ごとの苦情件数を調査項目に加えた。

## Ⅱ 令和3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3年度（令和3年4月1日から令和4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4年4月28日～令和4年6月6日

### 【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

## <調査結果の概要>

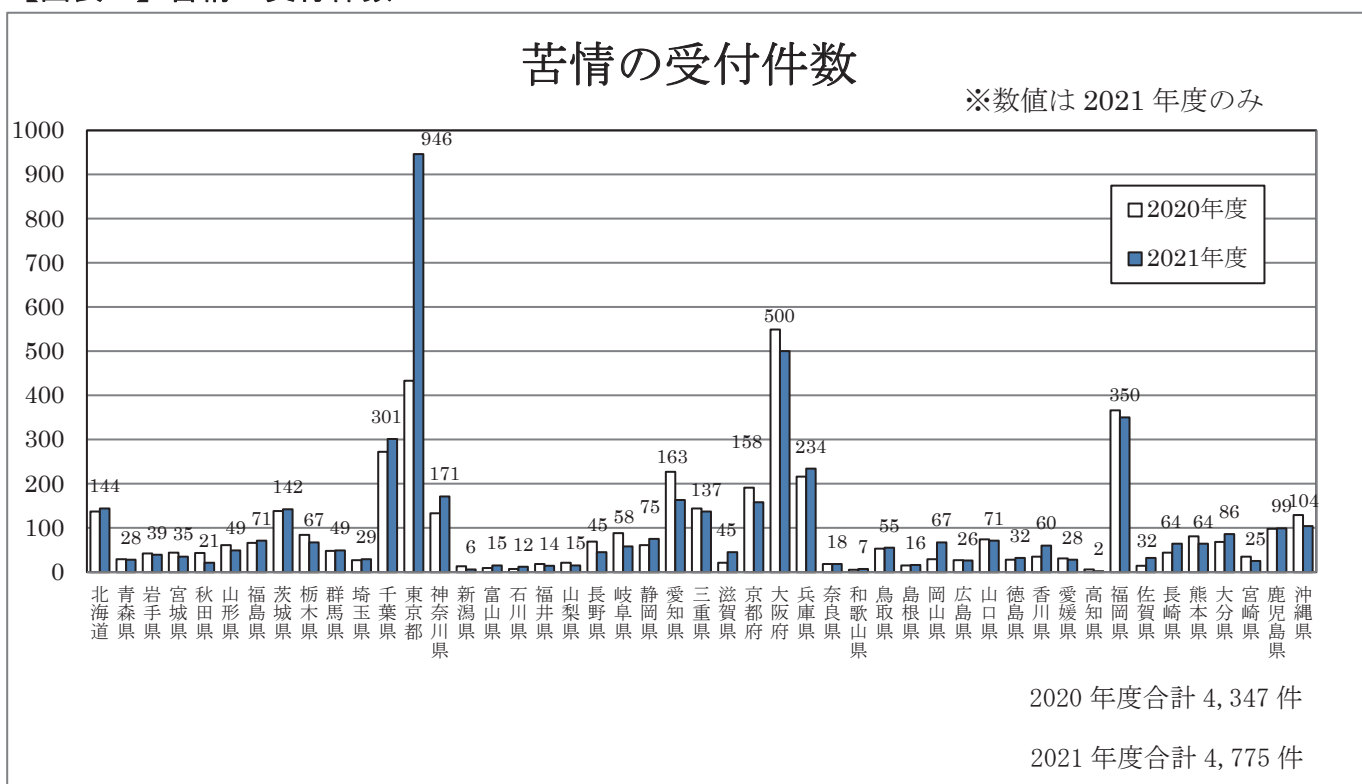
- 令和3（2021）年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は、「苦情」が4,775件、「相談」が4,036件の合計 8,811件であった。【図表2、22】

### I 苦情の受付状況

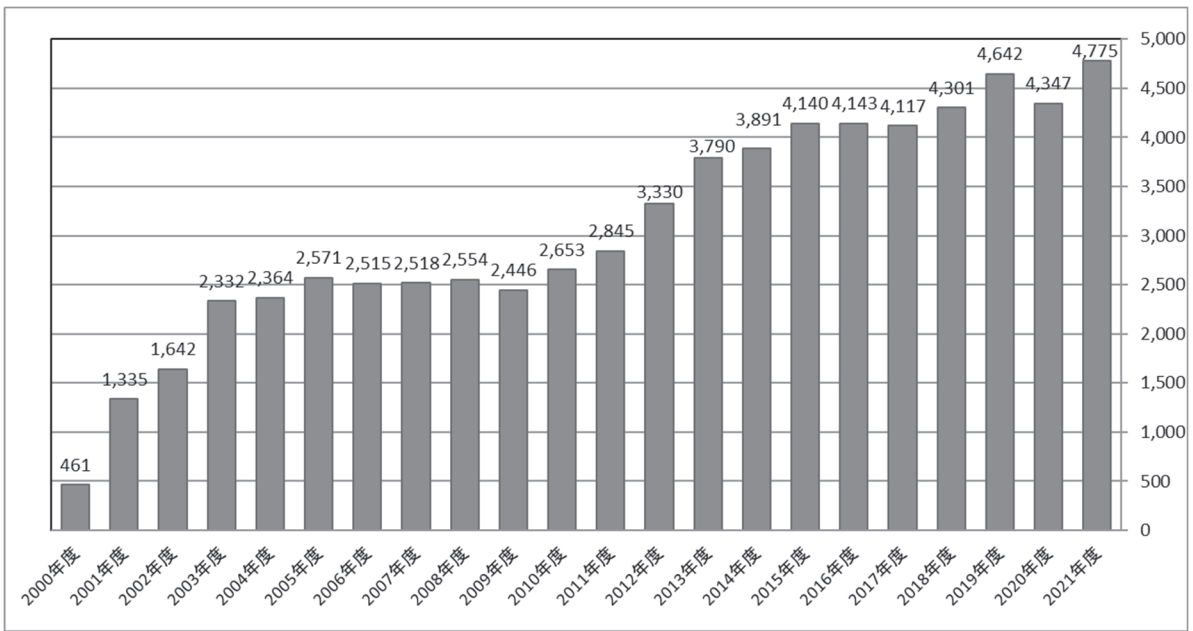
#### 1 苦情の受付件数

- 2021年度の苦情受付総数は、「4,775件」であった。→【図表1、2】
- 2020年度と比較すると、総数は前年（4,347件）比で「428件」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「946件」、最も少ないのが高知県で「2件」である。年間の受付件数が10件未満の県が3県、100件以上の県が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

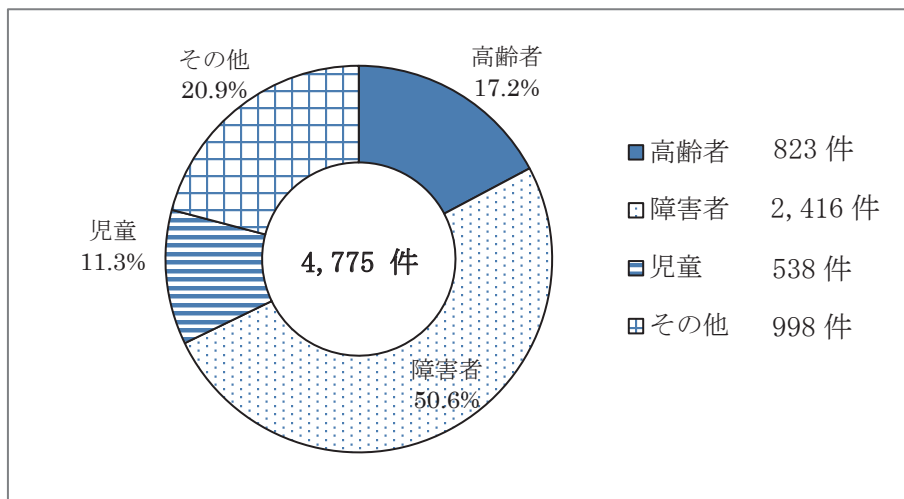


## 2 サービス分野別苦情受付件数

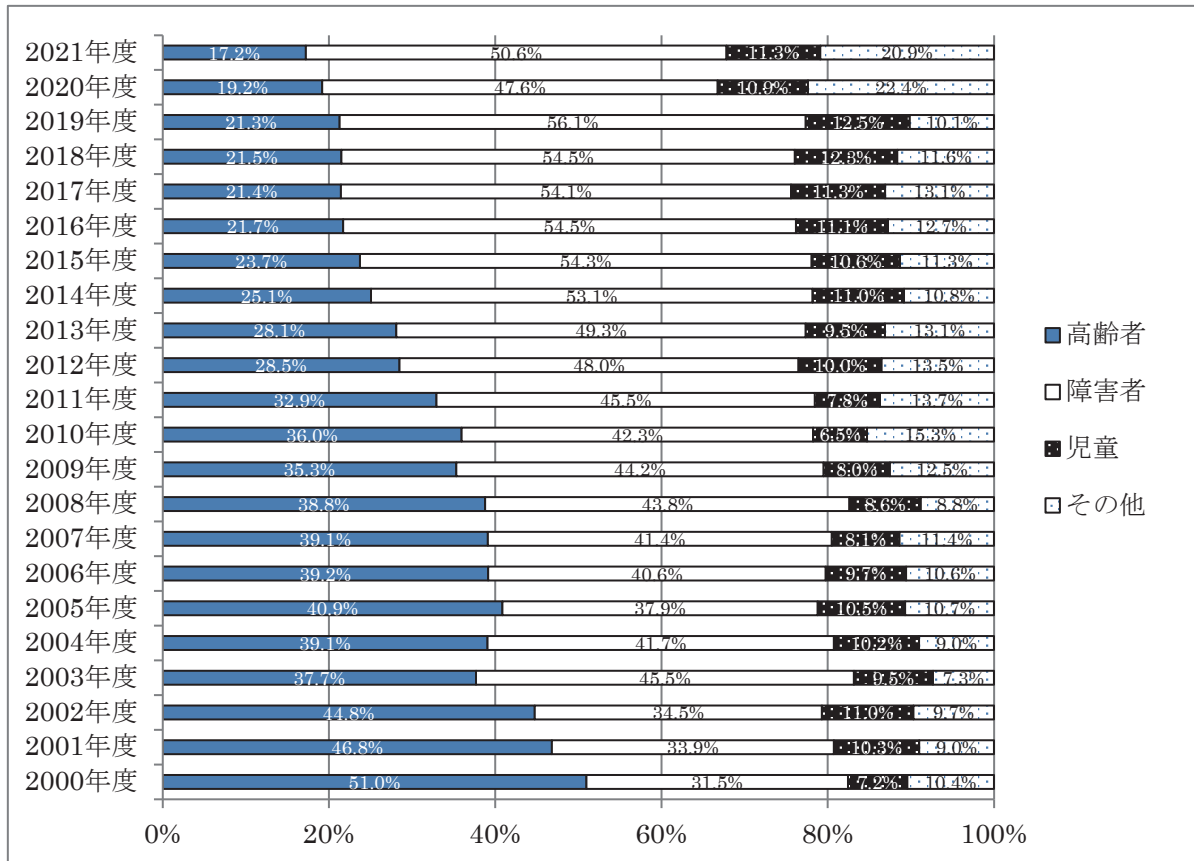
### (1) サービス分野別受付件数

- 苦情(4,775件)のサービス分野別の内訳は、「高齢者」823件(17.2%)、「障害者」2,416件(50.6%)、「児童」538件(11.3%)、「その他」998件(20.9%)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(50.6%)を占めている。
- また、前年度に引き続き「その他」の割合が998件(20.9%)と高い結果になっている。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

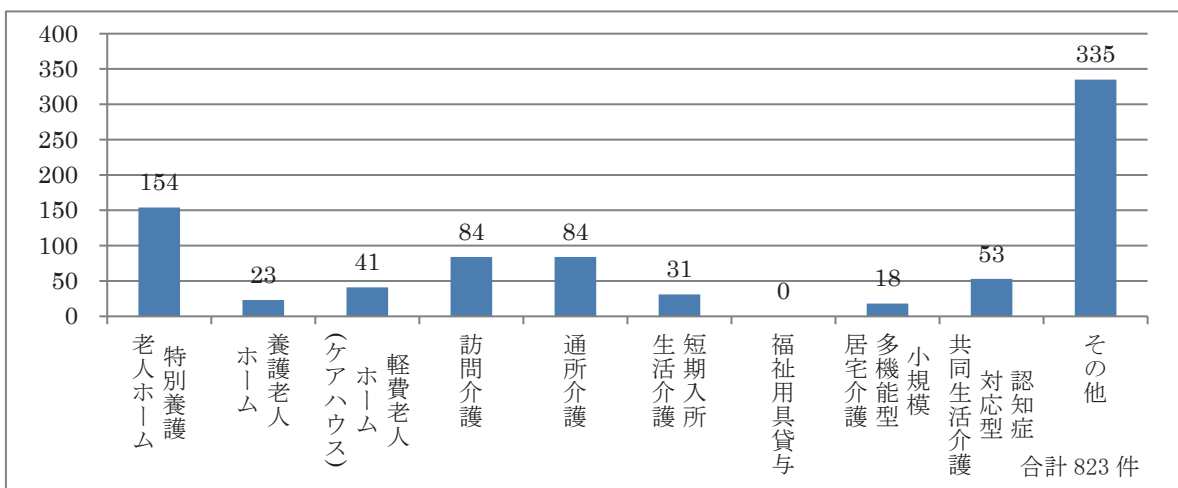


(2) サービス分野(施設・事業)別受付件数

① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(823件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」154件(18.7%)、「訪問介護」・「通所介護」各84件(各10.2%)と続く。→【図表5】
- 「その他」には「有料老人ホーム」が最も多く含まれており、「その他」の約2割を占めている。続いて、「地域包括支援センター」「介護老人保健施設」、「サービス付高齢者向け住宅」の占める割合が高くなっている。

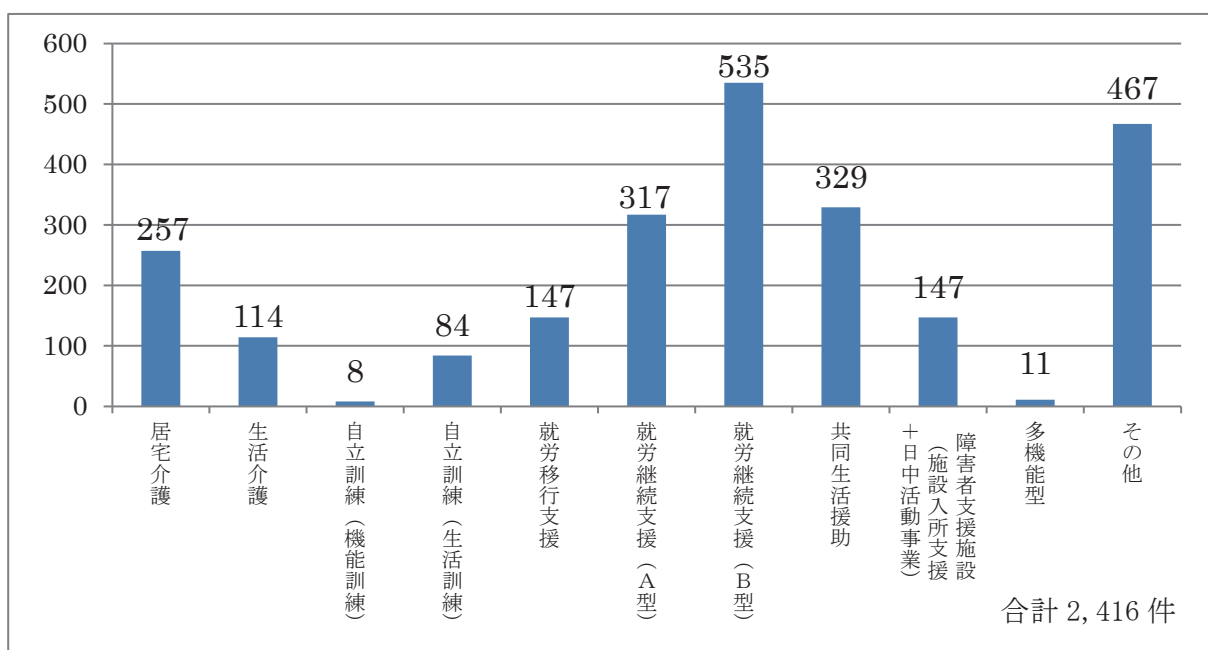
【図表5】 高齢者分野：サービス分野(施設・事業)別受付件数



## ② 障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,416件)の施設・事業別の件数は、「就労継続支援B型」535件(22.1%)、「共同生活援助」329件(13.6%)、「就労継続支援A型」317件(13.1%)、「居宅介護」257件(10.6%)、「就労移行支援」・「障害者支援施設」各147件(6.1%)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999件で、障害者分野の41.3%(総件数の20.9%)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4割近くを占めている。他には、「地域生活支援事業」、「社会福祉協議会」、「訪問介護・訪問看護」、「行政」、「同行援護」、「短期入所(ショートステイ)」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

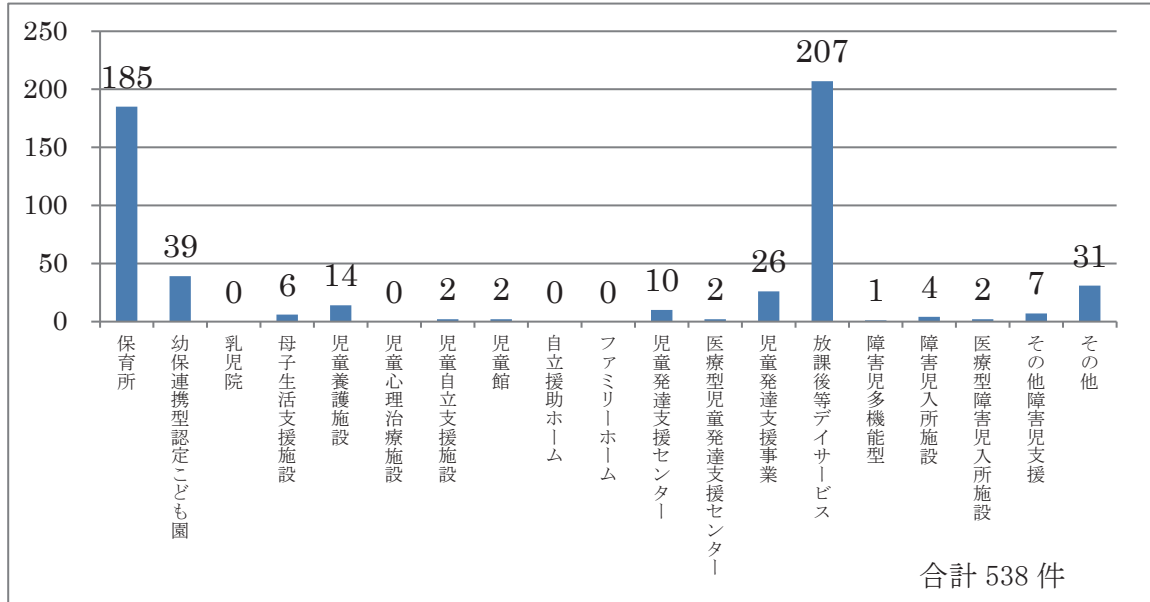




### ③ 児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(538件)の施設・事業別の件数は、「放課後等デイサービス」207件(38.5%)、「保育所」185件(34.4%)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。

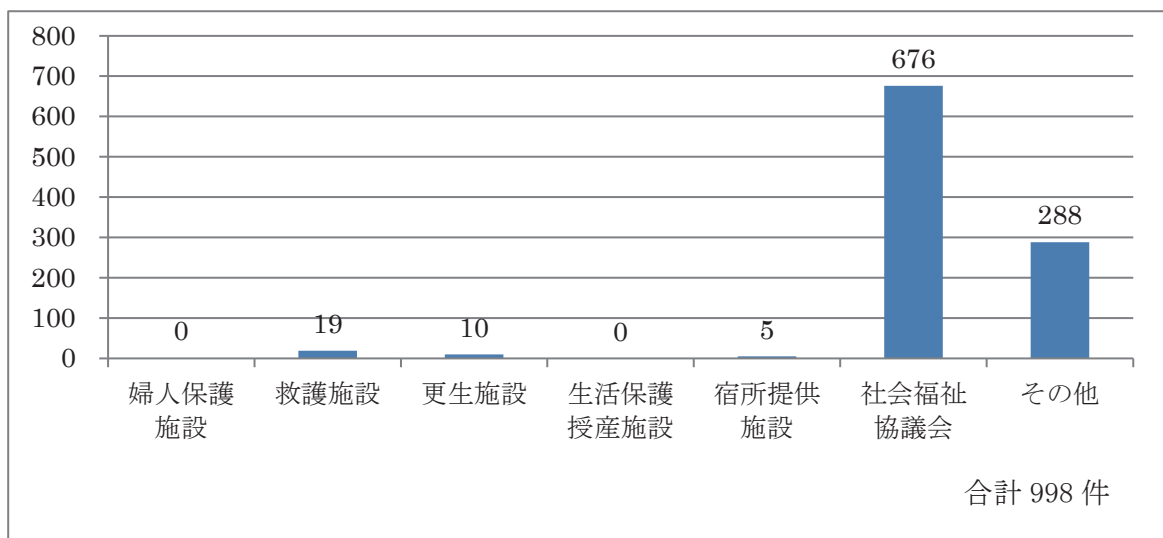
【図表7】 児童分野:サービス分野(施設・事業)別受付件数



### ④ その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(998件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」676件(67.7%)となっている。 →【図表8】
- 「その他」は、医療機関が40.6%を占め、そのほか、行政機関などが含まれている。

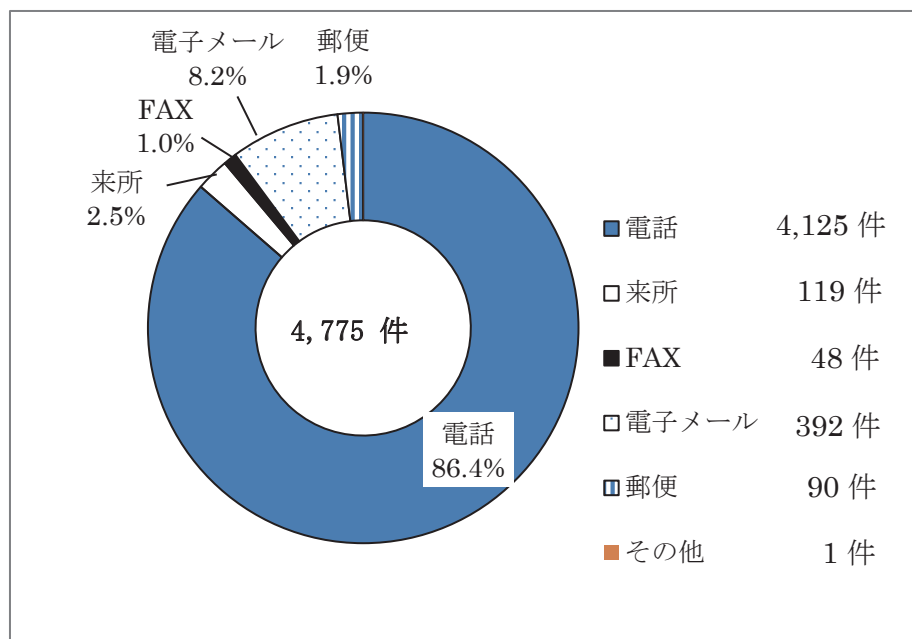
【図表8】 その他:サービス分野(施設・事業)別受付件数



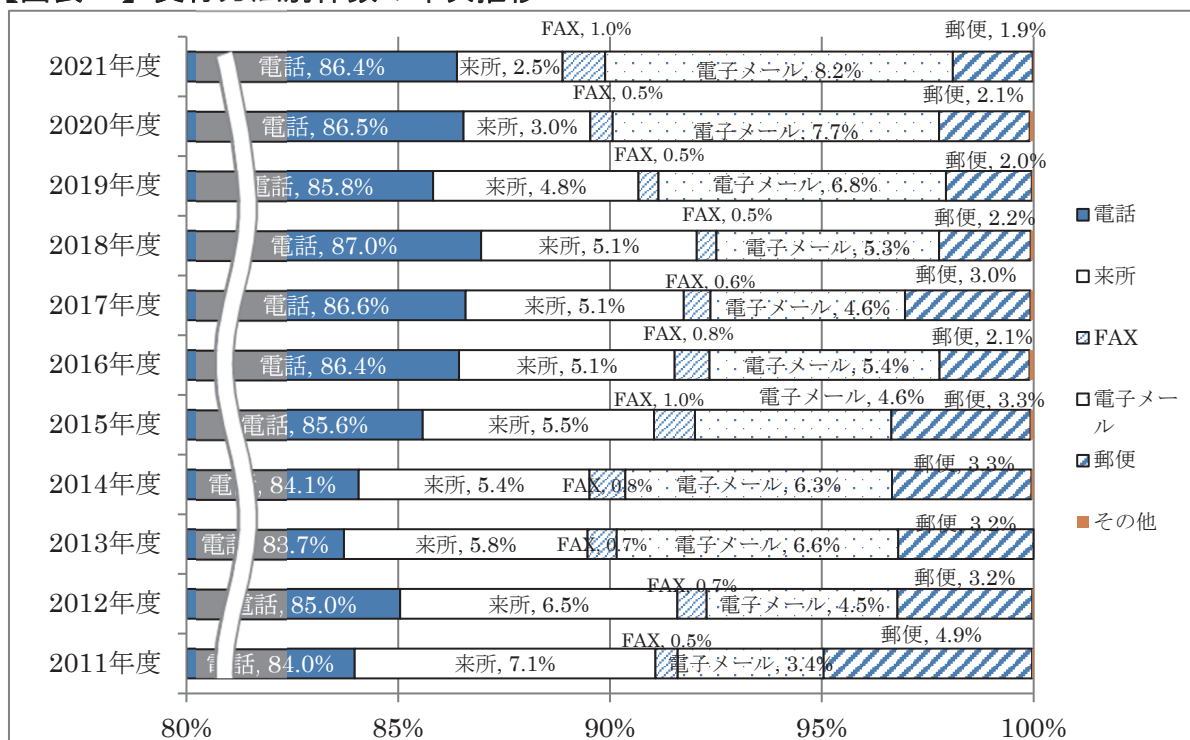
### 3 苦情の受付方法

- 受付方法（4,775件）については、「電話」が4,125件（86.4%）と最も多く、「電子メール」392件（8.2%）、「来所」119件（2.5%）、「郵便」90件（1.9%）、「FAX」48件（1.0%）と続いている。→【図表9】

【図表9】 苦情の受付方法



【図表10】 受付方法別件数の年次推移

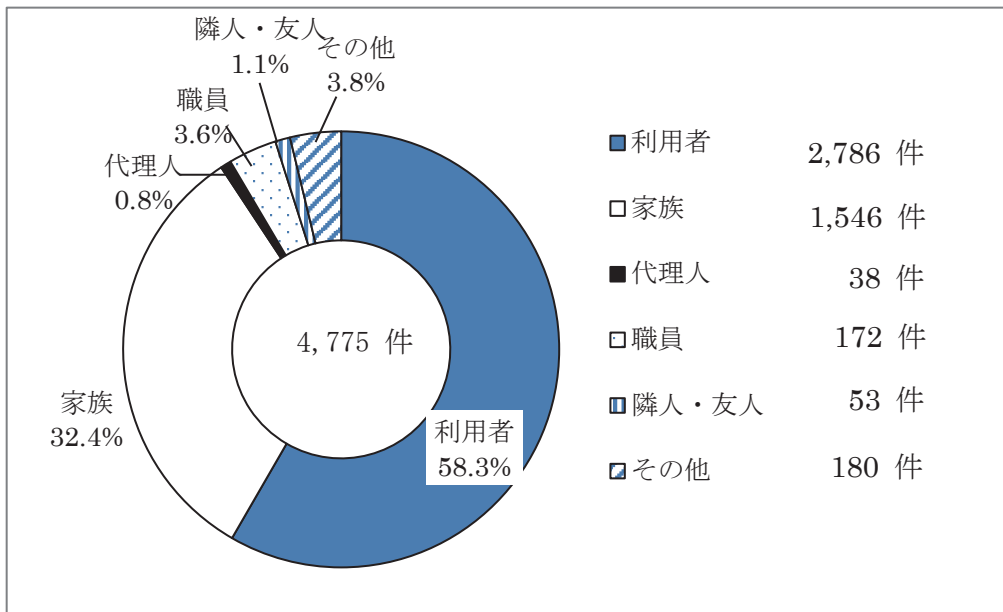


※平成 23 年（2011 年）度から選択肢を変更したため、平成 23 年度以降を比較している。

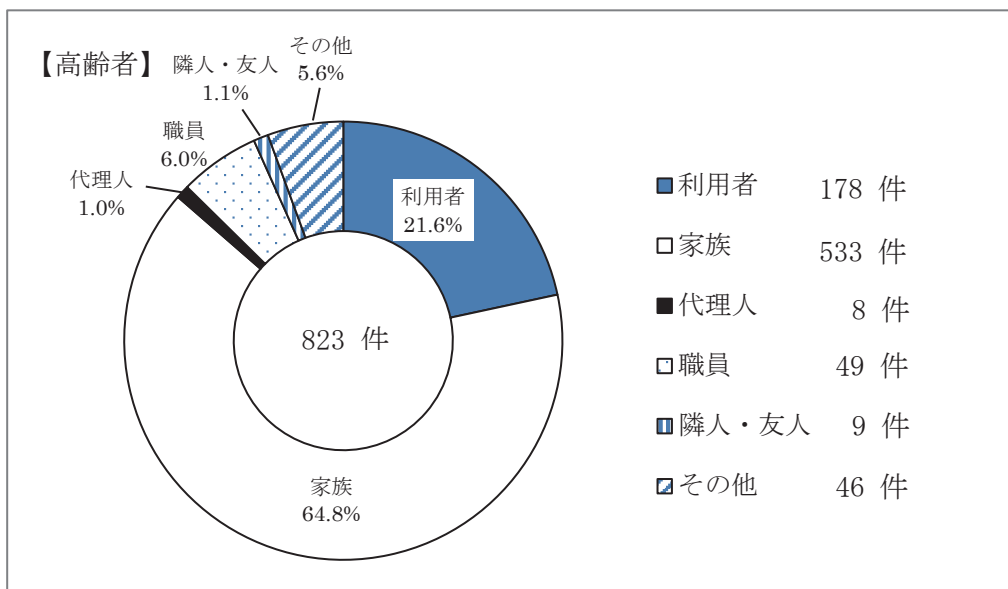
#### 4 苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,786件（58.3%）、「家族」1,546件（32.4%）で全体の9割を占めている。また、「職員」172件（3.6%）、「隣人・友人」が53件（1.1%）、「代理人」38件（0.8%）、「その他」が180件（3.8%）となっている。→【図表11】

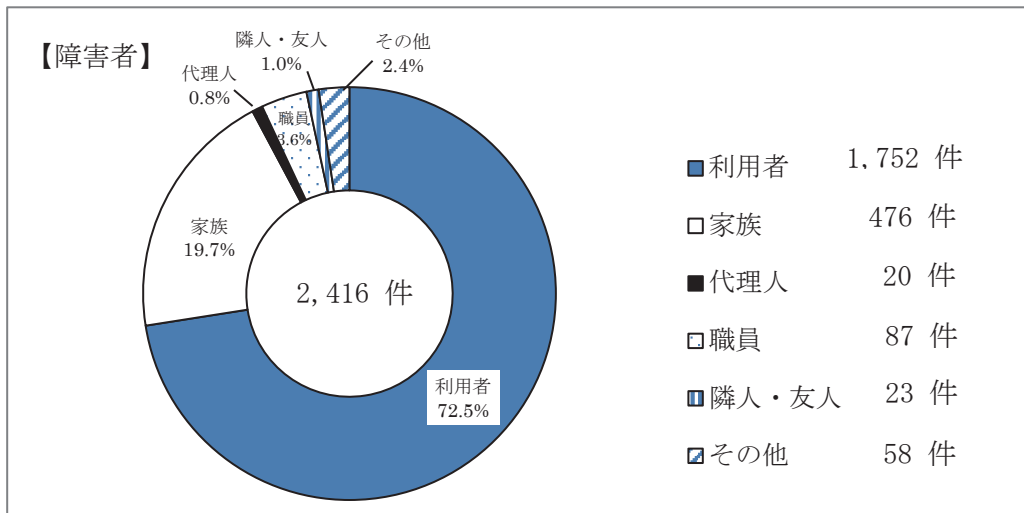
【図表11-①】 苦情申出人の属性



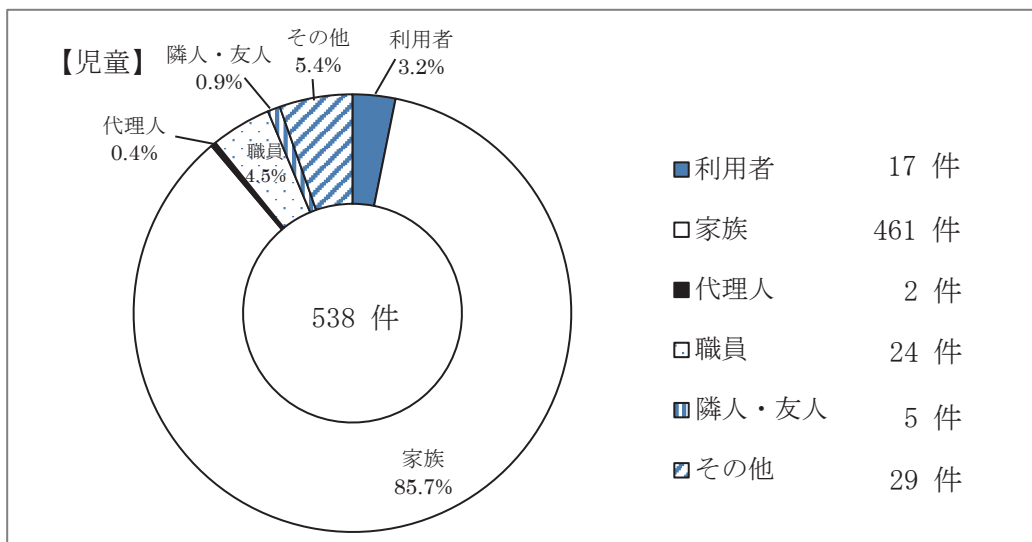
【図表11-②】 分野別・苦情申出人の属性（高齢者分野）



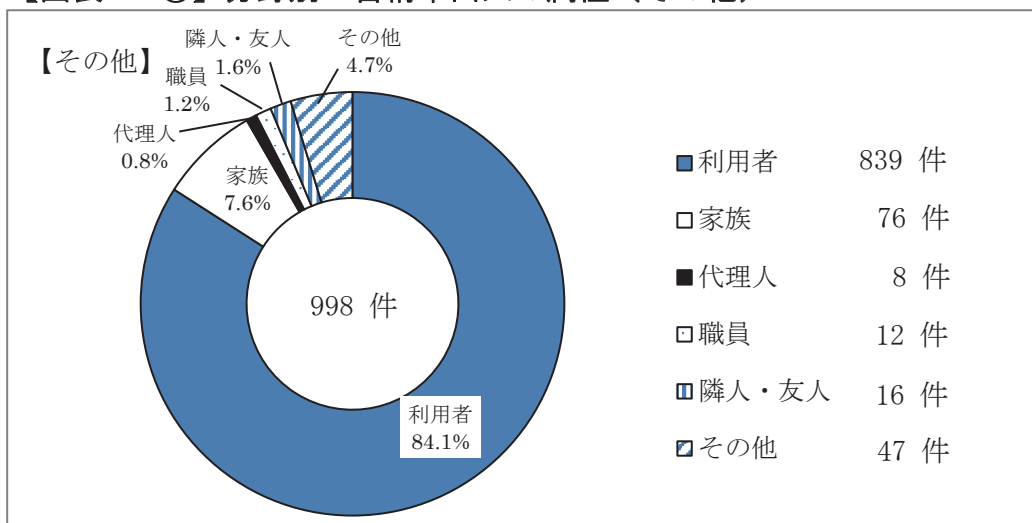
【図表11-③】分野別・苦情申出人の属性（障害者分野）



【図表11-④】分野別・苦情申出人の属性（児童分野）

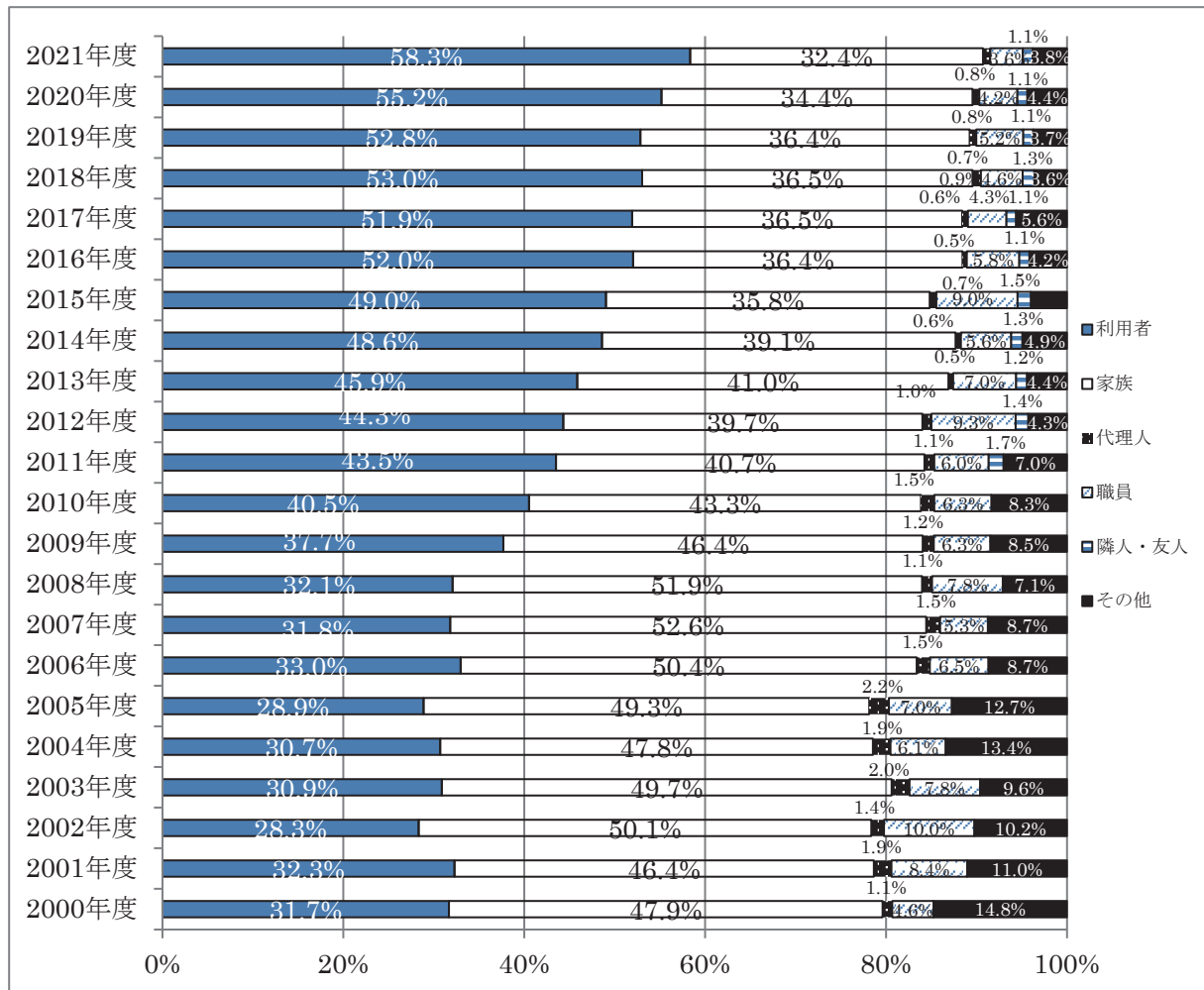


【図表11-⑤】分野別・苦情申出人の属性（その他）



- ▶ 「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

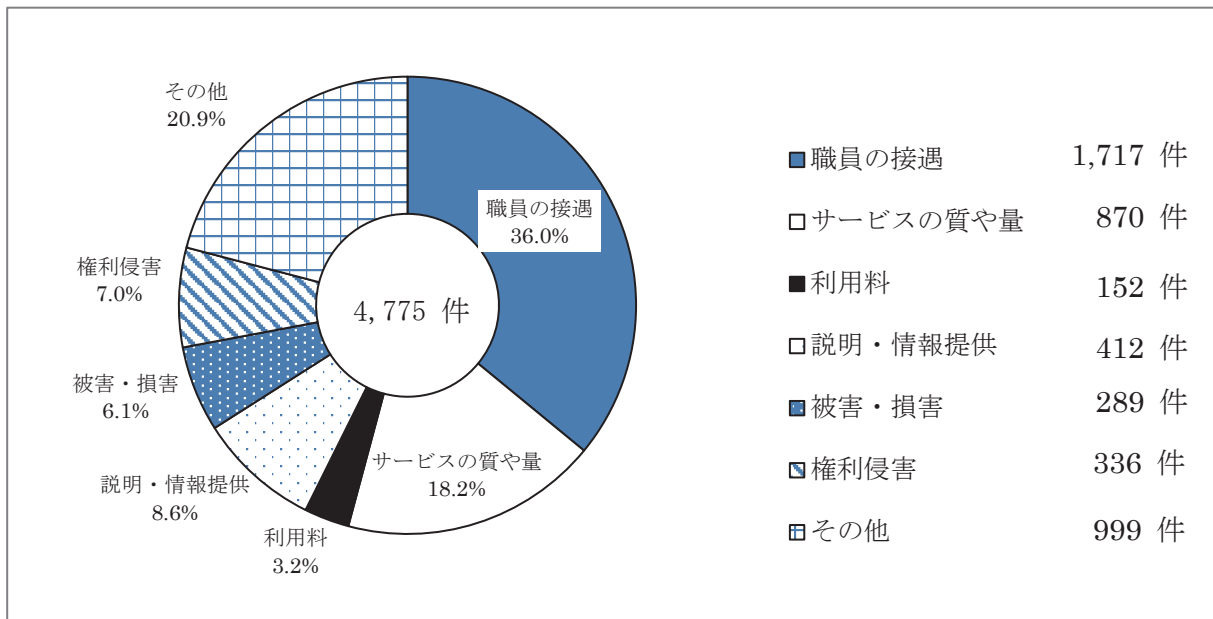


## Ⅱ 苦情の種類

### 1 苦情の種類（全体）

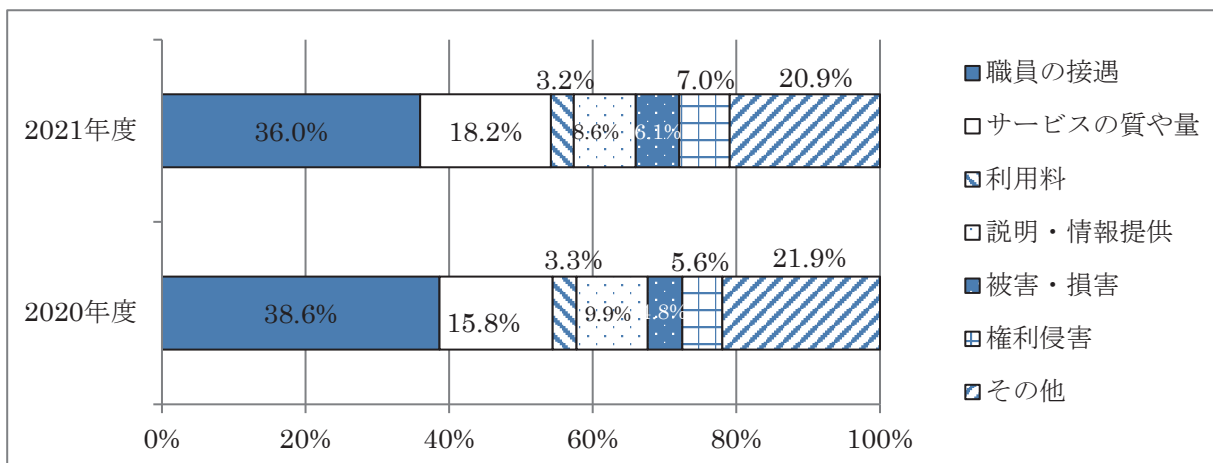
- 苦情の種類は、「職員の接遇」1,717件（36.0%）で最も多く、「サービスの質や量」870件（18.2%）、「説明・情報提供」412件（8.6%）、「権利侵害」336件（7.0%）、「被害・損害」289件（6.1%）、「利用料」152件（3.2%）であった。→【図表13-①】

【図表13-①】 苦情の種類（全体）

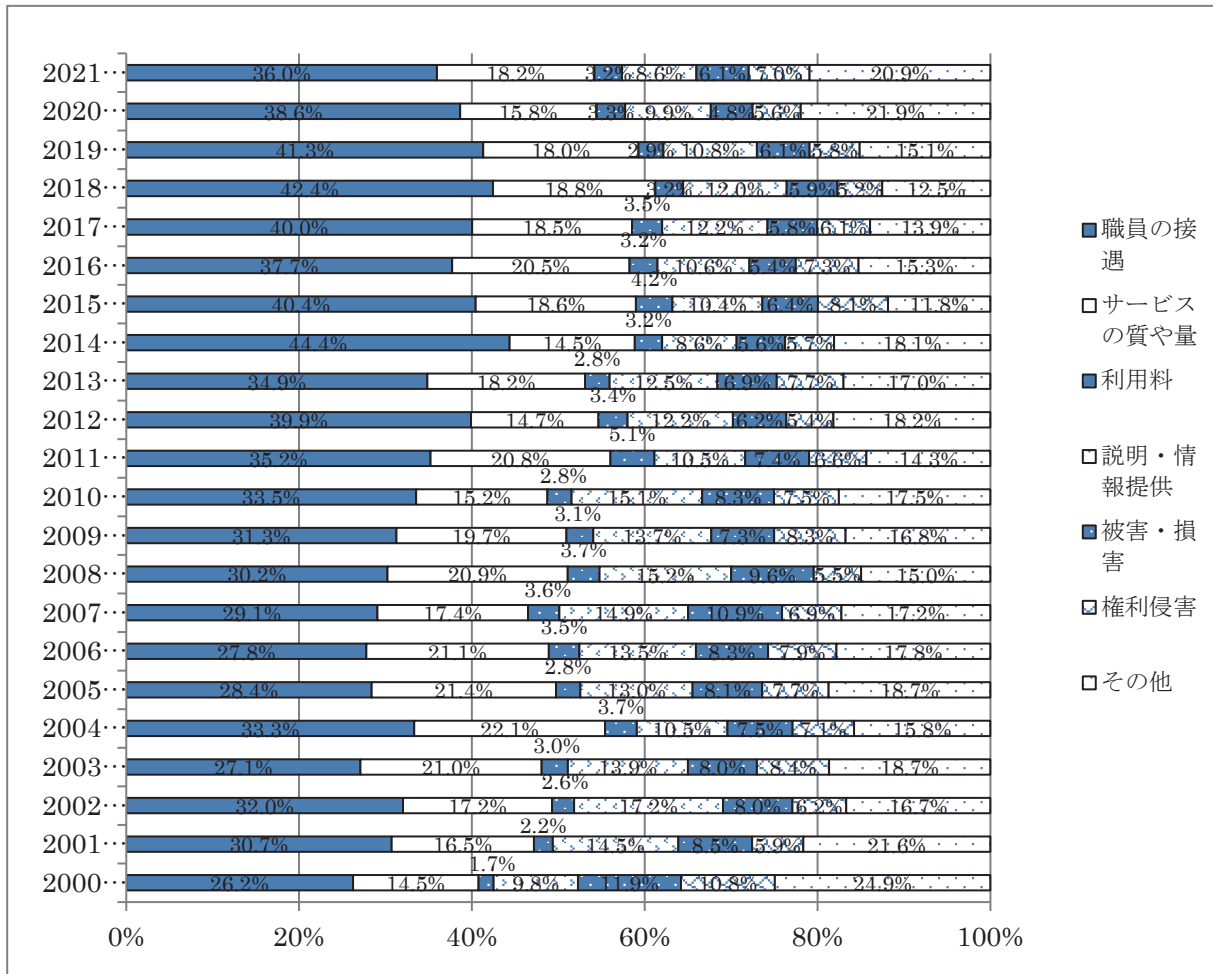


- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（2020年度→2021年度）



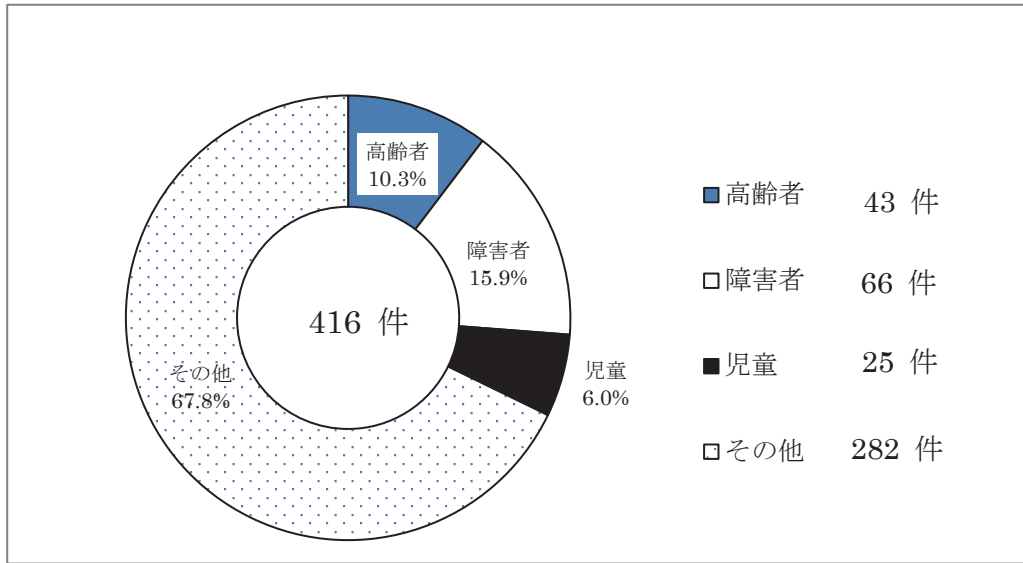
【図表14】 苦情の種類年次推移



## 2 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所への対応等に対する苦情の受付状況 (2021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、416 件であり、全体の 8.7% を占める結果となった。
- そのうち、43 件が「高齢者」分野 (10.3%)、66 件が「障害者」分野 (15.9%)、25 件が「児童」分野 (6.0%)、282 件が「その他」分野 (67.8%) 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の対応等に対する苦情の「その他」282 件のうち、「社会福祉協議会」は 265 件 (94%) を占めた。

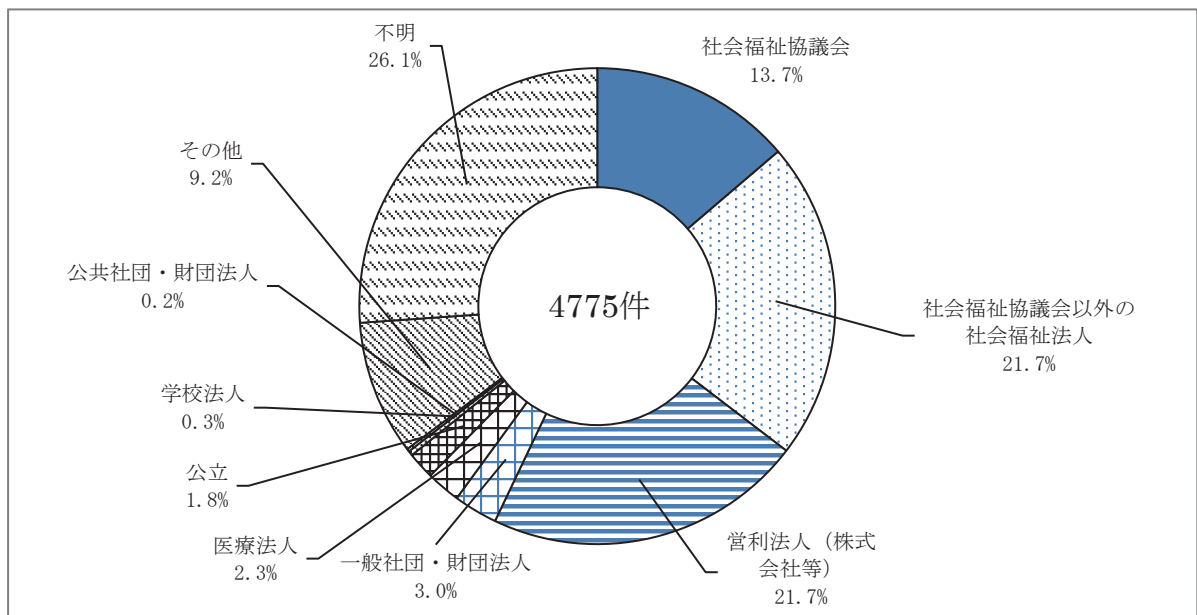
【図表15】 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応等に対する苦情（サービス分野別）



### 3 事業所の運営主体別苦情受付件数

- 2021（令和3）年度の苦情受付件数を事業所の運営主体別にみると、最も多いのは「社会福祉法人」1,690件（35.4%）で（うち、社会福祉協議会が656件・13.7%、社会福祉協議会以外の社会福祉法人1,034件・21.7%）、次いで「営利法人（株式会社等）」の1,035件（21.7%）、NPO法人を含む「その他」437件・9.2%だった。
- なお、運営主体が分からない「不明」は1,247件（26.1%）であった。  
→【図表16】。

【図表16】 事業所の運営主体別苦情受付件数





### Ⅲ 苦情解決の状況

#### 1 対応方法

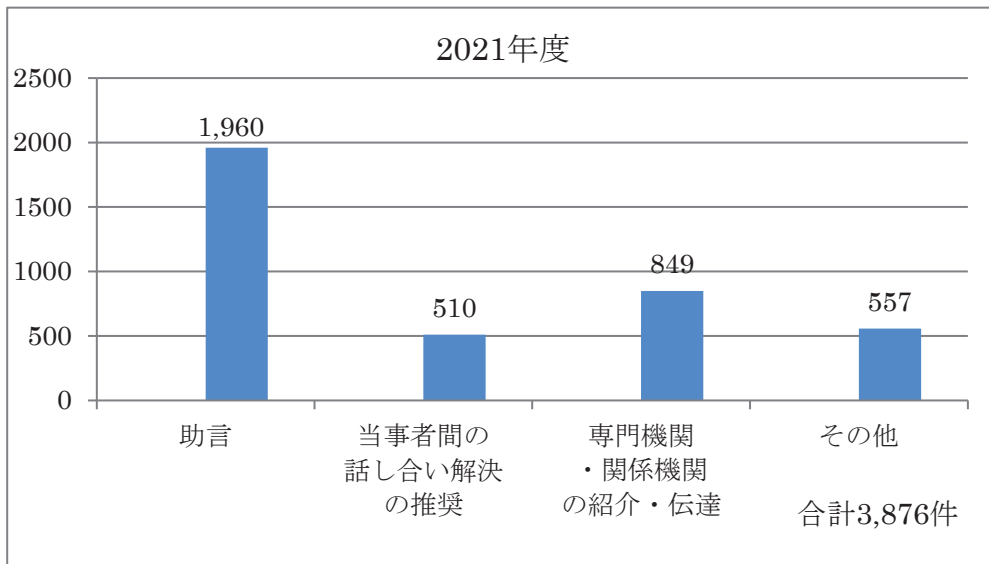
##### ① 「初回相談」

- 「初回相談」のみで対応が終了した苦情（3,876件）における対応方法については、「助言」が1,960件(50.6%)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「専門機関・関係機関の紹介や伝達」が849件(21.9%)と続く。

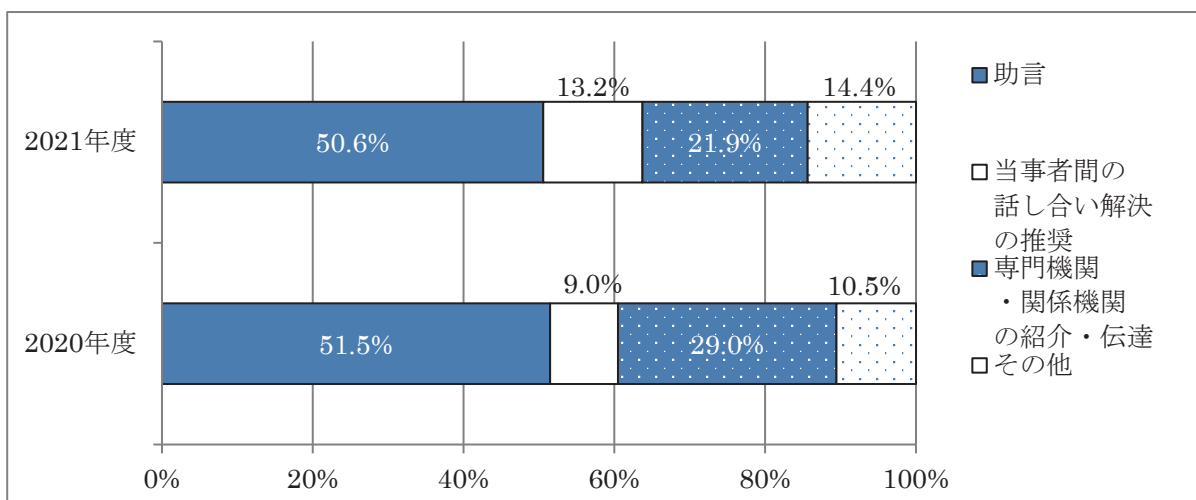
→【図表17-①、②】

- 「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17-①】 対応方法の状況(初回相談のみ)



【図表17-②】 対応方法の状況（初回相談のみ）の比較（2020年度→2021年度）

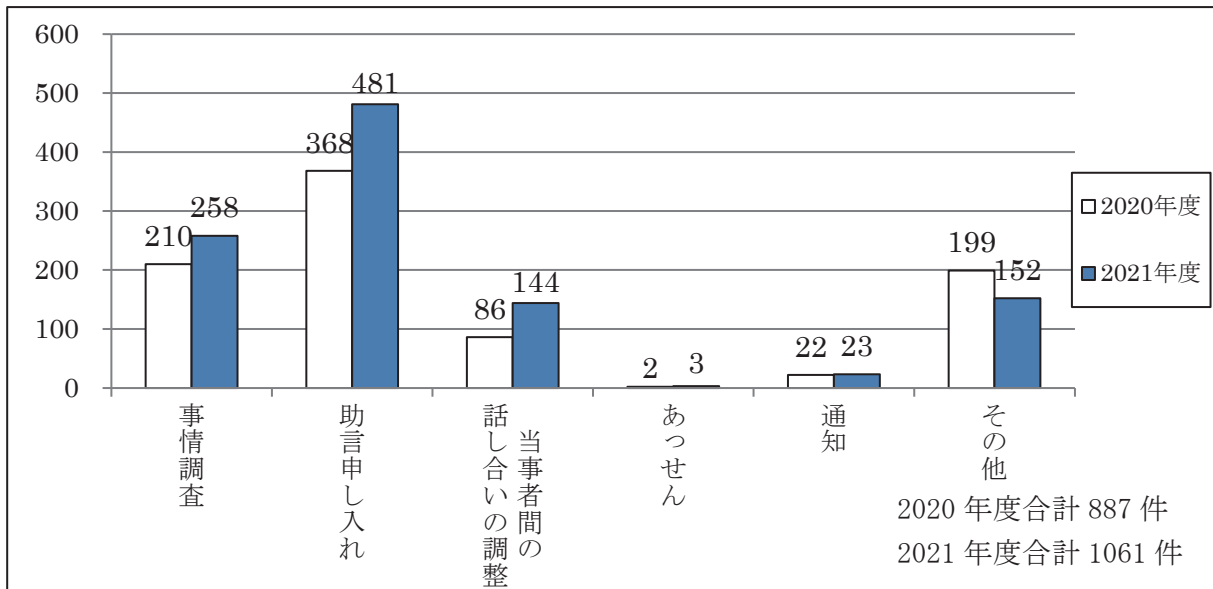


## ② 「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（899件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,061件）における対応方法については、「助言・申し入れ」481件（53.5%）、「事情調査」258件（28.7%）となっている。次に、「当事者間の話し合いの調整」が144件（16.0%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは3件（0.3%）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23件（2.6%）あった。  
→【図表18】

- 「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18】 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

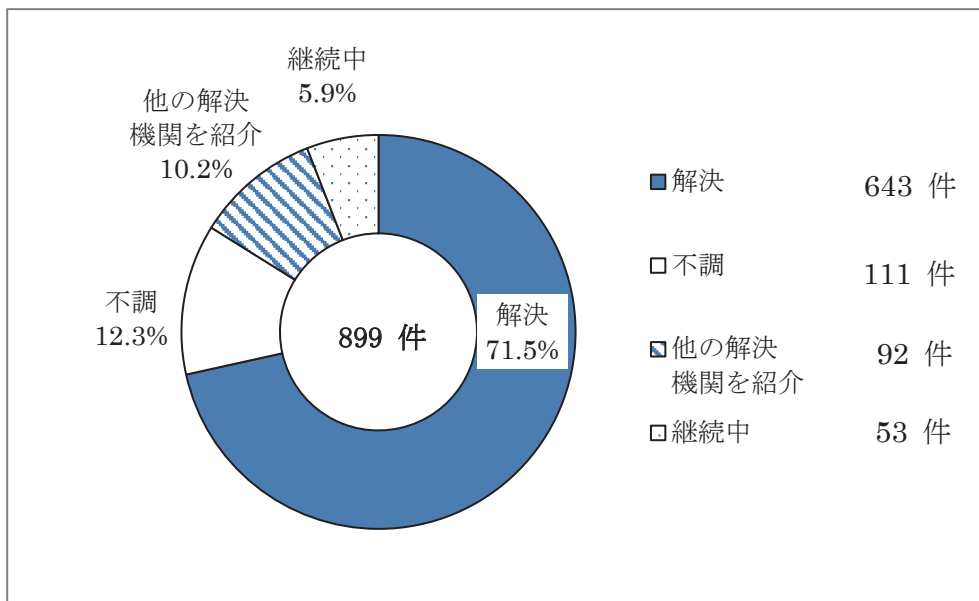
## 2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「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「145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「29日（中央値：23日）」、最大で「474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（899件）については、643件（71.5%）が解決に至っている。継続対応のうち111件（12.3%、全体：4,775件のうち2.3%）が申出人、施設・事業所双方が納得しない「不調」となっている。なお、不調に終わったケースは初めて1割を超えた。→【図表19-①、②】

【図表19-①】 苦情解決の状況（継続対応）



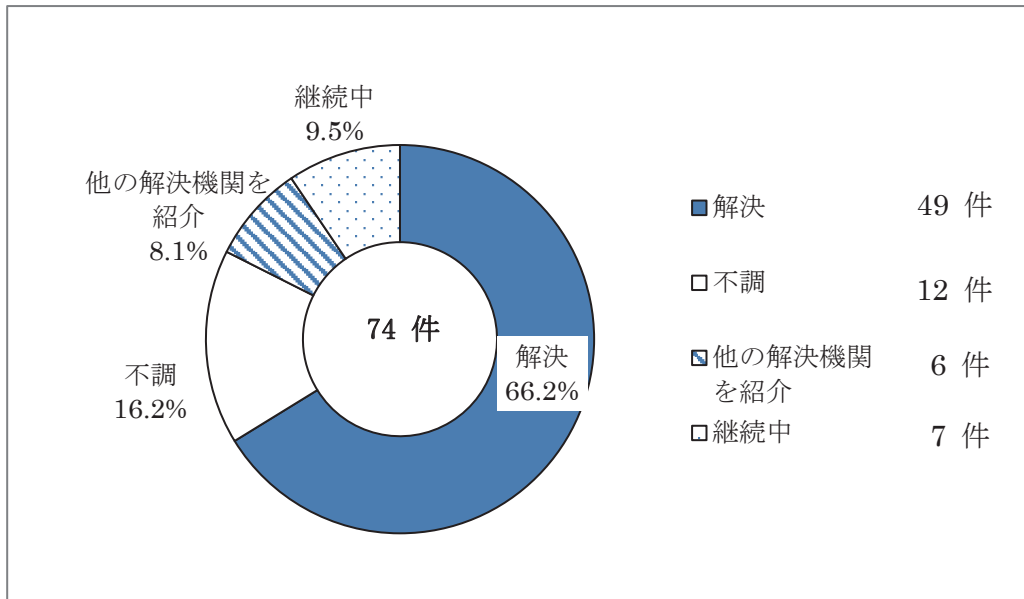
【図表19-②】 不調の件数の状況（継続対応）

	2021年度	2020年度	2019年度	2018年度	2017年度
不調の件数	111	73	107	76	71
割合	12.3%	8.8%	9.4%	7.5%	7.7%
継続対応した苦情件数	899	827	1,143	1,017	926

#### IV 2020年度継続中案件の終結状況

- 2020年度の苦情解決の状況のうち、2020年度内に解決できず継続となった74件のうち、49件（66.2%）が「解決」、6件（8.1%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は12件（16.2%）、2021年度に終結せず2022年度に持ち越した案件が7件（9.5%）ある。→【図表20】
- なお、昨年度調査した2019年度内に解決できず2020年度に継続となった61件については、そのうち、不調に終わった件数は4件（6.6%）であり、今年度調査の「不調」件数が大幅に増えている。

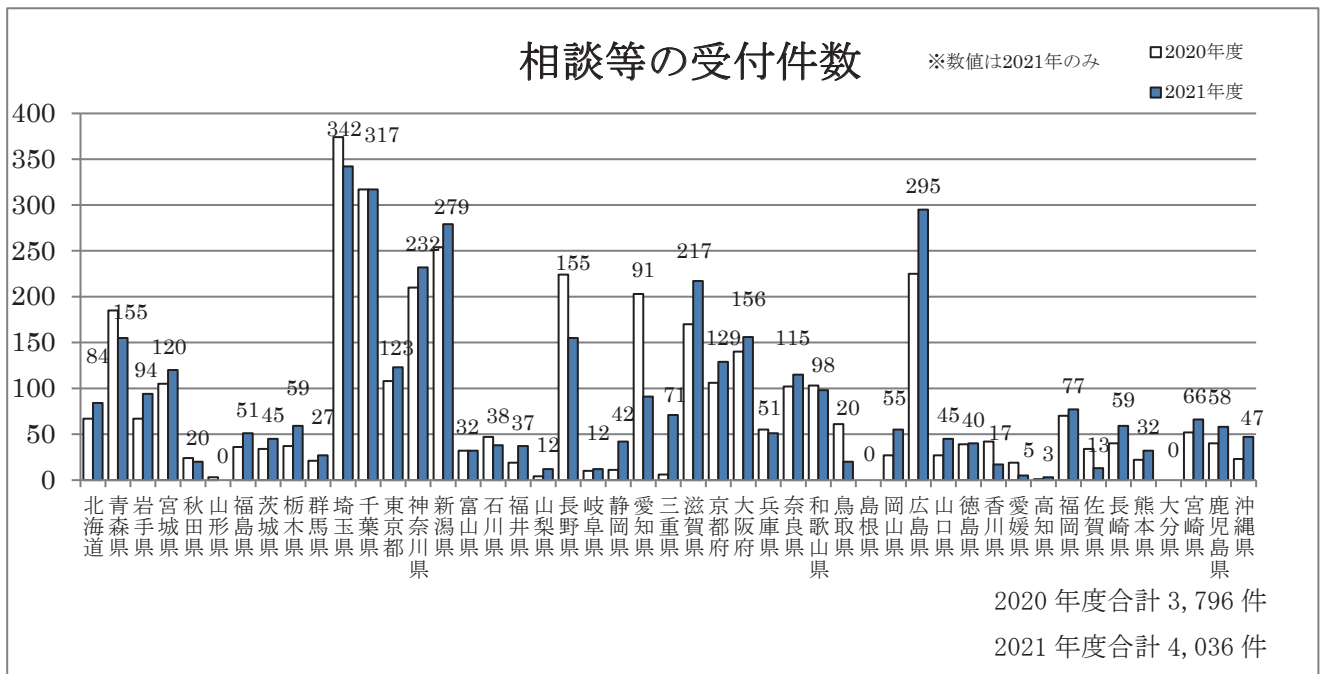
【図表20】 継続中案件の終結状況



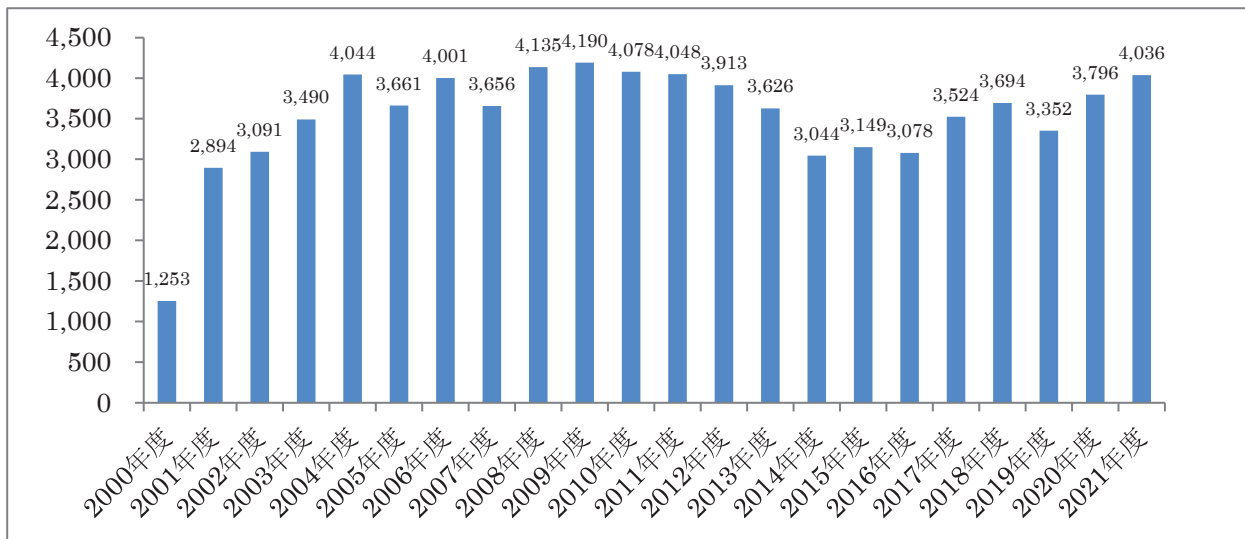
## V 相談の受付状況

- 2021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、4,036件であった。→【図表21】 【図表22】。

【図表21】 相談の受付件数



【図表22】 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、2021年度はこれまでで最も多い件数となった。

##### (2) サービス分野別 苦情受付件数

###### <高齢者分野>

○「高齢者分野」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」

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%)

⇒2021年度：335件(高齢40.7%、全体7.0%)

###### <障害者分野>

○「障害者分野」の申出は、全体の半数を超え(50.6%)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41.3%、全体の20.9%を占めている。

###### ➤ 「就労継続支援（A型）」

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%)

⇒2021年度：317件(障害13.1%、全体6.6%)

###### ➤ 「就労継続支援（B型）」

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%)

⇒2021年度：535件(障害22.1%、全体11.2%)

- 「就労移行支援」  
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%)  
⇒2021年度：147件(障害6.1%、全体3.1%)

#### <児童分野>

○2021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」  
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%)  
⇒2021年度：185件(児童34.4%、全体3.9%)
  
- 「放課後等デイサービス」  
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%)  
⇒2021年度：207件(児童38.5%、全体4.3%)

#### <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。2021年度は、2020年度に引き続き生活福祉資金（コロナ特例）の影響も推察され、コロナ禍前の2019年度と比較すると「社会福祉協議会」に関する申出は459件増加した。

- 「社会福祉協議会」  
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%)  
⇒2021年度：676件(その他67.7%、全体14.2%)

#### <全分野に共通する傾向>

○2021年度は、2020年度に続き例年以上に「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）に伴う影響がみられたと推察される。

### (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」  
2019年度：2,453件(52.8%)  
⇒ 2020年度：2,398件(55.2%)  
⇒ 2021年度：2,786件(58.3%)

### (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」  
2019年度：1,918件(41.3%)  
⇒ 2020年度：1,680件(38.6%)  
⇒ 2021年度：1,717件(36.0%)

○「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」  
2019年度：1,633件(32.9%)  
⇒ 2020年度：1,453件(31.0%)  
⇒ 2021年度：1,453件(26.1%)

### (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	2021年
7件	4件	8件	3件	6件	7件	5件	2件	3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145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
- ・事業所からの申し込み（ホームページでの募集等）による巡回訪問の実施
- ・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助言や冊子の作成・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
- ・WEB開催（動画配信）による受講者の増（時間的な制約が大きくなり、繰り返しの視聴も可）



IV 令和3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～2021年度)

(件)

都道府県	2021年度			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
	初回	継続	計																						
北海道	113	31	144	137	138	124	160	163	149	139	146	117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	2,322
青森県	0	28	28	29	30	27	36	36	53	56	46	50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	718
岩手県	4	35	39	42	48	51	60	62	30	26	33	20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	677
宮城県	2	33	35	44	42	33	40	50	38	46	50	42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	894
秋田県	5	16	21	43	26	33	27	27	41	29	32	27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	739
山形県	37	12	49	61	68	31	50	31	28	27	52	18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	689
福島県	51	20	71	66	58	48	38	35	35	41	33	35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	831
茨城県	66	76	142	138	105	78	68	66	64	53	64	58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	1,229
栃木県	64	3	67	84	65	64	50	46	48	32	45	34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	986
群馬県	34	15	49	48	45	62	49	26	35	34	36	26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	859
埼玉県	7	22	29	27	45	56	53	68	65	83	57	60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,469
千葉県	154	147	301	272	299	233	250	271	290	252	260	244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	3,914
東京都	922	24	946	433	804	753	654	789	819	889	760	766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	11,073
神奈川県	100	71	171	133	136	130	120	122	131	154	107	95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	2,298
新潟県	3	3	6	13	44	46	39	48	65	69	72	70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	903
富山県	15	0	15	9	5	25	18	22	24	33	21	18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	352
石川県	12	0	12	7	25	22	19	22	25	25	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	381
福井県	14	0	14	18	28	29	32	24	28	27	33	45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	583
山梨県	14	1	15	21	7	14	13	8	10	9	6	9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	218
長野県	16	29	45	69	50	56	62	54	56	44	69	63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	1,102
岐阜県	56	2	58	88	92	108	71	43	55	39	55	44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	977
静岡県	72	3	75	61	75	72	71	31	73	53	28	34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	1,029
愛知県	127	36	163	227	191	176	187	158	176	161	155	122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	2,664
三重県	57	80	137	144	127	114	118	123	132	110	84	70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	1,532
滋賀県	14	31	45	21	18	21	37	24	37	39	23	14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	712
京都府	130	28	158	191	264	161	97	109	196	148	99	113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	2,347
大阪府	493	7	500	549	490	450	416	456	334	280	264	275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	6,287
兵庫県	225	9	234	216	227	225	183	184	139	84	154	137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	2,575
奈良県	12	6	18	18	28	29	34	34	57	39	48	50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	617
和歌山県	7	0	7	5	34	28	26	30	33	28	35	25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	645
鳥取県	47	8	55	53	41	45	46	28	30	34	110	48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	727
島根県	16	0	16	15	15	19	17	27	18	21	24	21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	496
岡山県	13	54	67	29	33	24	41	34	44	25	25	13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	660
広島県	24	2	26	27	32	42	99	80	75	73	49	46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	924
山口県	69	2	71	74	94	95	91	59	60	50	59	37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	1,129
徳島県	32	0	32	28	26	22	21	55	28	33	33	19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	565
香川県	57	3	60	35	41	32	38	32	37	27	12	13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	635
愛媛県	28	0	28	31	25	26	13	16	27	18	24	18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	637
高知県	2	0	2	6	8	8	23	23	21	25	38	13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	389
福岡県	338	12	350	366	323	319	273	249	239	220	260	166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	3,906
佐賀県	20	12	32	14	45	45	43	43	39	25	11	6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	476
長崎県	59	5	64	44	23	24	30	44	32	34	33	45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	871
熊本県	62	2	64	81	49	71	69	69	59	76	45	30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	1,069
大分県	86	0	86	68	53	36	45	38	16	42	40	36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	739
宮崎県	25	0	25	35	27	22	24	12	28	19	37	27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	438
鹿児島県	92	7	99	98	86	73	78	91	50	47	35	46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	1,054
沖縄県	80	24	104	129	107	99	88	81	71	73	60	53	62	58	30	41	42	60	60	46	44	36	29	2	1,375
合計	3,876	899	4,775	4,347	4,642	4,301	4,117	4,143	4,140	3,891	3,790	3,330	2,845	2,653	2,446	2,554	2,518	2,515	2,571	2,364	2,332	1,642	1,335	461	67,712

※累計は2000～2021年度

1 苦情の受付状況  
 (2) サービス分野別受付件数

都道府県	2021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	29	7	36	57	15	72	20	5	25	7	4	11	144
青森県	0	10	10	0	12	12	0	6	6	0	0	0	28
岩手県	1	4	5	2	25	27	1	4	5	0	2	2	39
宮城県	0	7	7	0	17	17	1	1	2	1	8	9	35
秋田県	1	6	7	3	6	9	0	2	2	1	2	3	21
山形県	19	5	24	8	5	13	6	0	6	4	2	6	49
福島県	19	7	26	22	7	29	6	4	10	4	2	6	71
茨城県	21	20	41	34	40	74	3	8	11	8	8	16	142
栃木県	10	1	11	34	1	35	7	1	8	13	0	13	67
群馬県	5	3	8	9	8	17	14	4	18	6	0	6	49
埼玉県	3	1	4	2	15	17	1	3	4	1	3	4	29
千葉県	14	17	31	44	62	106	11	15	26	85	53	138	301
東京都	59	3	62	440	15	455	70	6	76	353	0	353	946
神奈川県	15	4	19	56	45	101	15	17	32	14	5	19	171
新潟県	1	1	2	1	2	3	1	0	1	0	0	0	6
富山県	2	0	2	10	0	10	3	0	3	0	0	0	15
石川県	2	0	2	6	0	6	4	0	4	0	0	0	12
福井県	8	0	8	6	0	6	0	0	0	0	0	0	14
山梨県	2	0	2	6	1	7	3	0	3	3	0	3	15
長野県	3	8	11	5	9	14	0	1	1	8	11	19	45
岐阜県	11	1	12	36	0	36	5	1	6	4	0	4	58
静岡県	9	1	10	36	1	37	10	1	11	17	0	17	75
愛知県	14	1	15	60	21	81	15	3	18	38	11	49	163
三重県	8	12	20	39	48	87	3	7	10	7	13	20	137
滋賀県	4	7	11	2	12	14	2	2	4	6	10	16	45
京都府	38	7	45	70	19	89	14	1	15	8	1	9	158
大阪府	95	2	97	292	4	296	52	1	53	54	0	54	500
兵庫県	41	2	43	138	5	143	38	1	39	8	1	9	234
奈良県	4	0	4	7	6	13	0	0	0	1	0	1	18
和歌山県	0	0	0	5	0	5	0	0	0	2	0	2	7
鳥取県	10	0	10	28	8	36	2	0	2	7	0	7	55
島根県	1	0	1	8	0	8	3	0	3	4	0	4	16
岡山県	1	4	5	9	32	41	2	8	10	1	10	11	67
広島県	2	1	3	16	0	16	1	0	1	5	1	6	26
山口県	10	1	11	28	1	29	6	0	6	25	0	25	71
徳島県	4	0	4	14	0	14	3	0	3	11	0	11	32
香川県	23	2	25	9	1	10	5	0	5	20	0	20	60
愛媛県	10	0	10	10	0	10	3	0	3	5	0	5	28
高知県	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2
福岡県	73	0	73	175	10	185	36	0	36	54	2	56	350
佐賀県	7	2	9	7	7	14	6	2	8	0	1	1	32
長崎県	21	3	24	19	2	21	7	0	7	12	0	12	64
熊本県	14	0	14	32	1	33	6	0	6	10	1	11	64
大分県	23	0	23	45	0	45	4	0	4	14	0	14	86
宮崎県	4	0	4	14	0	14	2	0	2	5	0	5	25
鹿児島県	18	0	18	51	6	57	20	1	21	3	0	3	99
沖縄県	12	2	14	38	13	51	16	6	22	14	3	17	104
合計	671	152	823	1,934	482	2,416	427	111	538	844	154	998	4,775
割合	14.1%	3.2%	17.2%	40.5%	10.1%	50.6%	8.9%	2.3%	11.3%	17.7%	3.2%	20.9%	100.0%

※累計は2000～2021年度

都道府県	2020年度					2019年度					2018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	38	78	17	4	137	44	73	14	7	138	33	67	15	9	124
青森県	14	7	2	6	29	8	17	4	1	30	11	12	4	0	27
岩手県	9	20	7	6	42	13	29	2	4	48	8	35	5	3	51
宮城県	3	24	6	11	44	6	26	3	7	42	5	20	2	6	33
秋田県	5	15	9	14	43	9	11	5	1	26	18	10	5	0	33
山形県	29	24	4	4	61	23	34	4	7	68	11	16	2	2	31
福島県	33	16	2	15	66	27	19	6	6	58	25	13	7	3	48
茨城県	36	62	20	20	138	27	59	15	4	105	25	43	9	1	78
栃木県	13	47	6	18	84	11	33	12	9	65	12	33	11	8	64
群馬県	19	16	9	4	48	17	24	4	0	45	15	39	8	0	62
埼玉県	2	16	7	2	27	5	29	11	0	45	6	29	15	6	56
千葉県	29	85	28	130	272	77	145	35	42	299	63	118	36	16	233
東京都	41	138	19	235	433	89	524	71	120	804	89	419	82	163	753
神奈川県	12	75	19	27	133	19	78	37	2	136	20	83	23	4	130
新潟県	3	7	1	2	13	18	21	4	1	44	15	17	8	6	46
富山県	2	4	1	2	9	2	2	1	0	5	11	13	0	1	25
石川県	0	3	1	3	7	5	12	6	2	25	8	10	2	2	22
福井県	5	13	0	0	18	4	21	1	2	28	9	17	1	2	29
山梨県	5	3	1	12	21	2	2	0	3	7	4	7	1	2	14
長野県	10	31	5	23	69	16	25	5	4	50	16	26	5	9	56
岐阜県	15	57	4	12	88	15	52	9	16	92	16	68	17	7	108
静岡県	10	25	9	17	61	8	45	11	11	75	14	37	9	12	72
愛知県	20	120	43	44	227	29	107	23	32	191	10	107	27	32	176
三重県	30	84	12	18	144	25	81	10	11	127	15	79	9	11	114
滋賀県	6	13	2	0	21	4	10	4	0	18	4	4	8	5	21
京都府	61	93	23	14	191	90	136	21	17	264	51	79	18	13	161
大阪府	86	328	59	76	549	80	306	57	47	490	65	283	46	56	450
兵庫県	48	129	33	6	216	39	133	50	5	227	51	118	41	15	225
奈良県	7	9	1	1	18	8	16	4	0	28	8	17	3	1	29
和歌山県	0	3	1	1	5	9	22	2	1	34	5	20	2	1	28
鳥取県	8	37	3	5	53	14	22	2	3	41	15	27	3	0	45
島根県	4	5	3	3	15	3	4	6	2	15	3	11	2	3	19
岡山県	7	14	5	3	29	5	17	9	2	33	7	12	3	2	24
広島県	2	19	4	2	27	4	24	3	1	32	7	28	7	0	42
山口県	14	34	9	17	74	9	58	3	24	94	29	27	6	33	95
徳島県	11	5	4	8	28	10	8	4	4	26	8	9	3	2	22
香川県	10	10	0	15	35	19	11	10	1	41	13	8	8	3	32
愛媛県	11	12	0	8	31	9	12	3	1	25	10	13	0	3	26
高知県	1	4	1	0	6	3	4	1	0	8	4	3	0	1	8
福岡県	80	175	44	67	366	80	160	44	39	323	88	163	40	28	319
佐賀県	3	2	4	5	14	14	17	13	1	45	19	22	1	3	45
長崎県	16	11	4	13	44	10	11	2	0	23	8	5	0	11	24
熊本県	15	35	7	24	81	15	26	8	0	49	14	40	13	4	71
大分県	17	34	3	14	68	18	21	7	7	53	13	19	2	2	36
宮崎県	3	28	3	1	35	6	16	3	2	27	8	12	2	0	22
鹿児島県	23	57	8	10	98	22	49	12	3	86	17	45	10	1	73
沖縄県	18	41	19	51	129	18	51	20	18	107	19	63	9	8	99
合計	834	2,068	472	973	4,347	988	2,603	581	470	4,642	925	2,346	530	500	4,301
割合	19.2%	47.6%	10.9%	22.4%	100.0%	21.3%	56.1%	12.5%	10.1%	100.0%	21.5%	54.5%	12.3%	11.6%	100.0%

都道府県	2017年度					2016年度					2015年度				
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計
北海道	48	87	11	14	160	48	90	17	8	163	39	87	18	5	149
青森県	13	15	6	2	36	19	12	3	2	36	10	28	14	1	53
岩手県	7	46	4	3	60	15	43	4	0	62	9	20	1	0	30
宮城県	5	31	2	2	40	6	33	3	8	50	3	22	3	10	38
秋田県	16	5	5	1	27	15	11	1	0	27	20	16	5	0	41
山形県	15	23	5	7	50	16	12	1	2	31	15	12	1	0	28
福島県	14	19	2	3	38	13	13	5	4	35	28	6	1	0	35
茨城県	18	43	7	0	68	18	41	7	0	66	19	34	10	1	64
栃木県	11	25	8	6	50	15	20	7	4	46	14	25	5	4	48
群馬県	10	33	5	1	49	10	13	2	1	26	13	11	7	4	35
埼玉県	3	38	7	5	53	9	40	16	3	68	10	33	20	2	65
千葉県	68	122	27	33	250	91	113	36	31	271	102	122	37	29	290
東京都	57	357	79	161	654	53	430	111	195	789	75	482	88	174	819
神奈川県	18	76	20	6	120	18	74	22	8	122	18	87	20	6	131
新潟県	7	21	9	2	39	20	21	6	1	48	21	34	5	5	65
富山県	5	12	1	0	18	13	9	0	0	22	12	10	0	2	24
石川県	3	14	1	1	19	5	12	4	1	22	5	15	4	1	25
福井県	8	17	0	7	32	12	9	2	1	24	11	10	5	2	28
山梨県	3	5	5	0	13	5	3	0	0	8	5	5	0	0	10
長野県	13	27	2	20	62	13	25	3	13	54	11	38	3	4	56
岐阜県	15	35	11	10	71	5	37	1	0	43	12	37	6	0	55
静岡県	11	43	7	10	71	5	16	8	2	31	24	31	10	8	73
愛知県	29	110	22	26	187	23	98	18	19	158	30	98	26	22	176
三重県	23	66	9	20	118	22	76	6	19	123	34	85	3	10	132
滋賀県	9	14	12	2	37	8	12	2	2	24	10	17	5	5	37
京都府	27	38	14	18	97	15	70	9	15	109	33	132	8	23	196
大阪府	67	274	38	37	416	61	337	26	32	456	62	212	28	32	334
兵庫県	54	98	23	8	183	40	102	21	21	184	24	81	19	15	139
奈良県	9	20	4	1	34	16	16	2	0	34	19	28	7	3	57
和歌山県	8	15	3	0	26	8	19	3	0	30	13	17	3	0	33
鳥取県	17	27	1	1	46	10	14	3	1	28	19	9	2	0	30
島根県	6	4	3	4	17	7	10	6	4	27	8	6	1	3	18
岡山県	8	24	8	1	41	7	22	0	5	34	3	37	1	3	44
広島県	19	51	21	8	99	12	46	12	10	80	12	44	7	12	75
山口県	19	24	5	43	91	10	14	3	32	59	17	29	3	11	60
徳島県	6	9	4	2	21	19	11	4	21	55	16	9	0	3	28
香川県	19	11	6	2	38	13	13	6	0	32	17	14	4	2	37
愛媛県	7	5	0	1	13	12	3	1	0	16	11	14	2	0	27
高知県	9	10	0	4	23	11	11	1	0	23	7	10	1	3	21
福岡県	82	141	30	20	273	70	131	28	20	249	75	109	25	30	239
佐賀県	18	17	4	4	43	14	18	6	5	43	22	15	1	1	39
長崎県	13	8	4	5	30	19	13	3	9	44	13	9	6	4	32
熊本県	17	39	6	7	69	15	39	10	5	69	15	33	3	8	59
大分県	14	25	1	5	45	16	17	3	2	38	9	7	0	0	16
宮崎県	6	12	4	2	24	0	10	2	0	12	5	12	5	6	28
鹿児島県	16	44	10	8	78	32	36	19	4	91	19	22	7	2	50
沖縄県	13	49	10	16	88	16	41	6	18	81	14	35	10	12	71
合計	883	2,229	466	539	4,117	900	2,256	459	528	4,143	983	2,249	440	468	4,140
割合	21.4%	54.1%	11.3%	13.1%	100.0%	21.7%	54.5%	11.1%	12.7%	100.0%	23.7%	54.3%	10.6%	11.3%	100.0%



(件)

都道府県	2014年度					累計
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	
北海道	48	74	15	2	139	2,322
青森県	16	24	16	0	56	718
岩手県	10	13	3	0	26	677
宮城県	11	23	4	8	46	894
秋田県	16	13	0	0	29	739
山形県	17	8	1	1	27	689
福島県	27	7	7	0	41	831
茨城県	18	26	6	3	53	1,229
栃木県	15	8	2	7	32	986
群馬県	13	8	5	8	34	859
埼玉県	26	38	13	6	83	1,469
千葉県	91	106	32	23	252	3,914
東京都	68	587	113	121	889	11,073
神奈川県	38	90	15	11	154	2,298
新潟県	24	25	5	15	69	903
富山県	16	12	2	3	33	352
石川県	6	15	3	1	25	381
福井県	11	14	2	0	27	583
山梨県	7	1	1	0	9	218
長野県	13	23	2	6	44	1,102
岐阜県	8	23	6	2	39	977
静岡県	18	18	7	10	53	1,029
愛知県	40	82	13	26	161	2,664
三重県	30	52	9	19	110	1,532
滋賀県	6	21	4	8	39	712
京都府	29	93	19	7	148	2,347
大阪府	51	161	25	43	280	6,287
兵庫県	22	46	9	7	84	2,575
奈良県	20	19	0	0	39	617
和歌山県	5	15	8	0	28	645
鳥取県	13	19	2	0	34	727
島根県	9	7	3	2	21	496
岡山県	0	21	1	3	25	660
広島県	14	48	7	4	73	924
山口県	16	14	3	17	50	1,129
徳島県	6	22	3	2	33	565
香川県	16	10	1	0	27	635
愛媛県	6	12	0	0	18	637
高知県	11	11	0	3	25	389
福岡県	70	111	20	19	220	3,906
佐賀県	15	6	2	2	25	476
長崎県	14	13	4	3	34	871
熊本県	26	37	8	5	76	1,069
大分県	12	16	3	11	42	739
宮崎県	4	9	4	2	19	438
鹿児島県	13	19	14	1	47	1,054
沖縄県	10	47	6	10	73	1,375
合計	975	2,067	428	421	3,891	67,712
割合	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)(2021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	7	1	1	1	1	0	0	1	3	14	29
	継続	1	0	1	0	2	0	0	1	0	2	7
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	2	2	0	0	0	2	3	10
岩手県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	4
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	1	1	0	0	0	0	0	1	2	7
秋田県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	継続	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	6
山形県	初回	4	0	0	3	5	0	0	2	1	4	19
	継続	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	5
福島県	初回	1	2	2	0	3	0	0	0	2	9	19
	継続	1	0	0	0	0	1	0	1	0	4	7
茨城県	初回	5	0	2	2	3	0	0	0	2	7	21
	継続	3	0	0	4	3	1	0	2	3	4	20
栃木県	初回	1	0	0	1	1	0	0	0	0	7	10
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
群馬県	初回	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	5
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
埼玉県	初回	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
千葉県	初回	6	1	0	1	1	0	0	0	1	4	14
	継続	4	0	3	1	0	1	0	0	3	5	17
東京都	初回	15	1	3	6	3	1	0	0	4	26	59
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
神奈川県	初回	4	0	0	3	3	2	0	1	1	1	15
	継続	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
新潟県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
富山県	初回	0	0	0	1	1	0	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	1	0	0	0	0	0	1	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	1	0	2	0	0	2	0	3	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
	継続	0	0	2	0	2	0	0	1	1	2	8
岐阜県	初回	1	1	0	0	4	0	0	0	1	4	11
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
静岡県	初回	3	0	0	2	0	1	0	0	1	2	9
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	5	0	1	1	0	5	0	1	0	1	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
三重県	初回	1	0	0	0	2	0	0	0	0	5	8
	継続	4	0	0	2	3	1	0	0	1	1	12
滋賀県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4
	継続	2	0	0	0	0	1	0	0	0	4	7
京都府	初回	5	2	1	3	4	3	0	1	1	18	38
	継続	0	1	0	0	1	1	0	0	1	3	7
大阪府	初回	12	0	3	15	9	1	0	0	1	54	95
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
兵庫県	初回	8	1	0	7	0	0	0	0	0	25	41
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
奈良県	初回	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	1	1	0	2	1	0	0	0	5	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	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
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4
広島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
山口県	初回	4	0	0	1	1	0	0	0	2	2	10
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
徳島県	初回	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	4	0	4	1	0	1	0	0	0	13	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
愛媛県	初回	0	0	1	1	1	2	0	0	0	5	10
	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	9	4	4	7	9	2	0	1	4	33	73
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	2	0	0	1	4	7
	継続	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
長崎県	初回	4	2	0	0	3	1	0	0	4	7	21
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
熊本県	初回	2	1	0	2	0	0	0	0	0	9	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	5	0	1	5	2	0	0	0	2	8	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	4	0	0	0	1	0	0	0	2	11	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	1	2	0	1	1	0	0	0	0	7	12
	継続	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
合計		154	23	41	84	84	31	0	18	53	335	823
割合(分野別)		18.7%	2.8%	5.0%	10.2%	10.2%	3.8%	0.0%	2.2%	6.4%	40.7%	100.0%
割合(総件数)		3.2%	0.5%	0.9%	1.8%	1.8%	0.6%	0.0%	0.4%	1.1%	7.0%	17.2%

都道府県	内訳	障害者											計
		居宅介護	生活介護	自立訓練 (機能訓練)	自立訓練 (生活訓練)	就労移行 支援	就労継続 支援 (A型)	就労継続 支援 (B型)	共同生活 援助	障害者支援施設 (施設入所支援 + 日中活動事業)	多機能型	その他	
北海道	初回	9	0	1	0	2	11	20	7	3	1	3	57
	継続	1	0	0	0	2	3	0	4	0	0	5	15
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	2	4	2	0	0	4	12
岩手県	初回	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	継続	1	1	0	1	0	2	10	4	0	2	4	25
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	2	7	4	0	0	2	17
秋田県	初回	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	6
山形県	初回	0	0	0	0	1	2	2	3	0	0	0	8
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	5
福島県	初回	2	0	0	1	1	5	2	5	0	0	6	22
	継続	0	0	0	0	0	2	2	1	1	0	1	7
茨城県	初回	4	2	0	0	1	8	4	5	3	1	6	34
	継続	4	7	0	0	1	5	7	8	3	3	2	40
栃木県	初回	1	2	0	0	3	6	8	3	1	0	10	34
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
群馬県	初回	1	1	0	0	0	2	3	1	0	0	1	9
	継続	1	0	0	0	0	0	4	0	1	1	1	8
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
	継続	1	0	0	0	2	2	3	2	0	0	5	15
千葉県	初回	2	1	0	0	7	5	3	11	3	0	12	44
	継続	4	1	0	2	1	10	13	21	1	0	9	62
東京都	初回	54	28	0	60	46	5	101	69	32	1	44	440
	継続	4	1	0	0	3	0	1	4	2	0	0	15
神奈川県	初回	7	2	0	0	11	2	10	11	3	0	10	56
	継続	8	1	1	0	0	3	9	11	2	0	10	45
新潟県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	継続	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
富山県	初回	0	4	0	0	1	0	1	0	0	0	4	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	1	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	2	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	1	0	0	0	1	2	0	2	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	5
	継続	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	6	9
岐阜県	初回	0	0	0	0	3	15	8	0	8	0	2	36
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	2	1	0	0	2	15	5	5	1	1	4	36
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
愛知県	初回	6	1	0	0	5	6	17	11	8	0	6	60
	継続	2	1	0	0	0	5	3	4	1	0	5	21
三重県	初回	2	0	0	1	2	7	11	6	0	0	10	39
	継続	4	0	0	1	0	12	14	5	2	0	10	48
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	3	4	1	1	0	3	12
京都府	初回	16	2	1	0	4	7	16	2	3	0	19	70
	継続	5	0	0	0	2	3	4	0	0	0	5	19
大阪府	初回	49	8	0	4	17	63	44	24	0	0	83	292
	継続	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4
兵庫県	初回	10	19	1	0	5	17	21	6	12	0	47	138
	継続	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	5
奈良県	初回	0	2	0	0	0	2	1	1	0	0	1	7
	継続	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	1	6
和歌山県	初回	0	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	4	0	0	1	0	5	11	1	3	0	3	28
	継続	1	0	0	0	0	2	4	0	1	0	1	8
島根県	初回	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	3	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	2	0	0	0	0	0	4	1	0	0	2	9
	継続	7	1	0	0	2	4	6	1	3	0	8	32
広島県	初回	1	3	0	0	0	0	12	0	0	0	0	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	0	3	0	0	1	2	8	8	2	0	4	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
徳島県	初回	0	1	0	0	0	2	2	3	0	0	6	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	2	0	1	0	3	0	3	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
愛媛県	初回	0	1	0	1	1	0	4	1	2	0	0	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	12	7	3	3	12	22	35	35	17	1	28	175
	継続	0	1	0	0	0	0	3	3	1	0	2	10
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	2	7
	継続	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	7
長崎県	初回	0	0	0	1	0	0	7	1	1	0	9	19
	継続	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
熊本県	初回	2	0	0	0	1	9	2	3	0	0	15	32
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
大分県	初回	9	5	1	6	1	2	6	2	8	0	5	45
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	2	0	0	0	0	6	1	4	0	0	1	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	6	1	0	0	0	4	20	6	4	0	10	51
	継続	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	6
沖縄県	初回	1	1	0	0	3	11	13	6	0	0	3	38
	継続	0	0	0	2	0	5	3	1	0	0	2	13
合計		257	114	8	84	147	317	535	329	147	11	467	2,416
割合(分野別)		10.6%	4.7%	0.3%	3.5%	6.1%	13.1%	22.1%	13.6%	6.1%	0.5%	19.3%	100.0%
割合(総件数)		5.4%	2.4%	0.2%	1.8%	3.1%	6.6%	11.2%	6.9%	3.1%	0.2%	9.8%	50.6%

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	8	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
宮城県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
山形県	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
福島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	3	2	0	0	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	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
千葉県	初回	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東京都	初回	24	0	0	0	4	0	1	0	0	0	2
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	5	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	2	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	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	初回	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	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
滋賀県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	17	4	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	5	4	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	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	16	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	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
鹿児島県	初回	5	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		185	39	0	6	14	0	2	2	0	0	10
割合(分野別)		34.4%	7.2%	0.0%	1.1%	2.6%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	1.9%
割合(総件数)		3.9%	0.8%	0.0%	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%

都道府県	内訳	児 童								計
		医療型児童発達支援センター	児童発達支援事業	放課後等デイサービス	障害児多機能型	障害児入所施設	医療型障害児入所施設	その他障害児支援	その他	
北海道	初回	0	3	5	0	0	0	0	2	20
	継続	0	1	2	0	0	0	0	1	5
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	1	0	0	0	0	1	6
岩手県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	1	0	0	0	0	4
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
山形県	初回	0	0	3	0	0	0	2	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	0	0	2	0	1	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	1	0	0	4
茨城県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	4	0	0	0	0	0	8
栃木県	初回	0	1	1	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
群馬県	初回	0	0	5	0	0	0	0	0	14
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	4
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	1	0	3
千葉県	初回	0	1	6	0	0	0	0	0	11
	継続	0	3	6	0	0	0	0	1	15
東京都	初回	0	6	30	0	1	0	0	2	70
	継続	0	0	3	0	0	0	0	0	6
神奈川県	初回	0	2	2	0	1	0	0	0	15
	継続	0	2	7	0	0	1	1	1	17
新潟県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	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	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	1
岐阜県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
静岡県	初回	0	0	4	0	0	0	0	0	10
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	0	0	7	0	0	0	0	1	15
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	3
三重県	初回	0	0	2	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	5	0	0	0	0	0	7
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
京都府	初回	0	0	4	0	0	0	1	1	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
大阪府	初回	0	0	20	0	0	0	0	9	52
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
兵庫県	初回	1	1	21	0	1	0	1	2	38
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	4	0	0	0	1	0	8
広島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	0	16	0	0	0	0	2	36
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	0	1	2	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	0	0	3	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	1	6	0	0	0	0	2	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
沖縄県	初回	0	2	10	0	0	0	0	1	16
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	6
合計		2	26	207	1	4	2	7	31	538
割合(分野別)		0.4%	4.8%	38.5%	0.2%	0.7%	0.4%	1.3%	5.8%	100.0%
割合(総件数)		0.0%	0.5%	4.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.6%	11.3%

都道府県	内訳	その他							計	合計
		婦人保護 施設	救護施設	更生施設	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	6	1	7	113
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	31
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	28
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	35
宮城県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	継続	0	1	0	0	1	6	0	8	33
秋田県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	5
	継続	0	1	0	0	0	0	1	2	16
山形県	初回	0	0	0	0	0	2	2	4	37
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	12
福島県	初回	0	0	0	0	0	3	1	4	51
	継続	0	0	0	0	0	1	1	2	20
茨城県	初回	0	0	0	0	0	7	1	8	66
	継続	0	0	0	0	0	8	0	8	76
栃木県	初回	0	0	0	0	0	9	4	13	64
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
群馬県	初回	0	0	0	0	0	6	0	6	34
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	15
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	22
千葉県	初回	0	0	0	0	0	82	3	85	154
	継続	0	0	0	0	0	50	3	53	147
東京都	初回	0	3	10	0	2	182	156	353	922
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	24
神奈川県	初回	0	0	0	0	1	13	0	14	100
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	71
新潟県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
長野県	初回	0	0	0	0	0	3	5	8	16
	継続	0	0	0	0	0	5	6	11	29
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	4	0	4	56
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
静岡県	初回	0	1	0	0	0	14	2	17	72
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
愛知県	初回	0	1	0	0	0	32	5	38	127
	継続	0	0	0	0	0	11	0	11	36
三重県	初回	0	1	0	0	0	6	0	7	57
	継続	0	2	0	0	0	11	0	13	80
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	6	0	6	14
	継続	0	1	0	0	0	8	1	10	31
京都府	初回	0	0	0	0	0	4	4	8	130
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	28
大阪府	初回	0	2	0	0	1	40	11	54	493
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	7
兵庫県	初回	0	2	0	0	0	3	3	8	225
	継続	0	1	0	0	0	0	0	1	9
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	6	1	7	47
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	8
島根県	初回	0	0	0	0	0	4	0	4	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	13
	継続	0	0	0	0	0	8	2	10	54
広島県	初回	0	0	0	0	0	5	0	5	24
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	2
山口県	初回	0	1	0	0	0	14	10	25	69
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	11	11	32
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	18	2	20	57
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	5	0	5	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	2	0	0	0	16	36	54	338
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	12
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	20
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	12
長崎県	初回	0	0	0	0	0	12	0	12	59
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
熊本県	初回	0	0	0	0	0	9	1	10	62
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	2
大分県	初回	0	0	0	0	0	12	2	14	86
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	5	0	5	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	3	3	92
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	7
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	7	7	14	80
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	24
合計		0	19	10	0	5	676	288	998	4,775
割合(分野別)		0.0%	1.9%	1.0%	0.0%	0.5%	67.7%	28.9%	100.0%	
割合(総件数)		0.0%	0.4%	0.2%	0.0%	0.1%	14.2%	6.0%	20.9%	

1 苦情の受付状況  
(4) 受付方法別件数

都道府県	2021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	101	19	120	4	3	7	1	2	3	6	7	13	1	0	1	0	0	0	144	
青森県	0	22	22	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	4	4	0	0	0	28	
岩手県	4	33	37	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	
宮城県	2	31	33	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	35	
秋田県	5	13	18	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	21	
山形県	35	10	45	0	2	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	49	
福島県	47	20	67	1	0	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	71	
茨城県	59	65	124	2	3	5	0	0	0	5	4	9	0	4	4	0	0	0	142	
栃木県	57	2	59	1	1	2	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	67	
群馬県	31	12	43	2	1	3	0	1	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	49	
埼玉県	7	18	25	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	0	29	
千葉県	136	135	271	1	1	2	1	1	2	16	8	24	0	2	2	0	0	0	301	
東京都	723	4	727	3	0	3	21	1	22	155	19	174	20	0	20	0	0	0	946	
神奈川県	93	63	156	0	0	0	0	0	0	7	7	14	0	1	1	0	0	0	171	
新潟県	2	2	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6	
富山県	12	0	12	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	15	
石川県	10	0	10	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	12	
福井県	10	0	10	3	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	14	
山梨県	13	0	13	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
長野県	13	20	33	0	0	0	0	0	0	3	8	11	0	1	1	0	0	0	45	
岐阜県	49	1	50	4	0	4	1	0	1	0	1	1	2	0	2	0	0	0	58	
静岡県	67	1	68	0	2	2	1	0	1	1	0	1	3	0	3	0	0	0	75	
愛知県	122	28	150	1	2	3	0	0	0	0	2	2	4	4	8	0	0	0	163	
三重県	52	69	121	2	4	6	0	0	0	1	6	7	2	1	3	0	0	0	137	
滋賀県	14	28	42	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	
京都府	112	21	133	5	2	7	0	0	0	10	5	15	3	0	3	0	0	0	158	
大阪府	432	6	438	2	0	2	5	0	5	48	1	49	6	0	6	0	0	0	500	
兵庫県	209	2	211	3	0	3	1	2	3	11	1	12	1	4	5	0	0	0	234	
奈良県	11	4	15	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	18	
和歌山県	5	0	5	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7	
鳥取県	41	5	46	3	3	6	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	55	
島根県	13	0	13	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	16	
岡山県	12	47	59	1	4	5	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	67	
広島県	24	2	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	
山口県	62	2	64	0	0	0	0	0	0	4	0	4	3	0	3	0	0	0	71	
徳島県	29	0	29	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	32	
香川県	52	2	54	3	1	4	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	60	
愛媛県	22	0	22	2	0	2	0	0	0	3	0	3	1	0	1	0	0	0	28	
高知県	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	
福岡県	330	9	339	2	0	2	1	1	2	2	0	2	3	2	5	0	0	0	350	
佐賀県	17	11	28	2	1	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	32	
長崎県	50	4	54	5	0	5	0	0	0	3	1	4	1	0	1	0	0	0	64	
熊本県	54	1	55	2	0	2	0	0	0	5	1	6	1	0	1	0	0	0	64	
大分県	76	0	76	1	0	1	0	0	0	9	0	9	0	0	0	0	0	0	86	
宮崎県	21	0	21	1	0	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	25	
鹿児島県	79	6	85	7	0	7	6	0	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	99	
沖縄県	75	16	91	2	5	7	0	0	0	1	3	4	2	0	2	0	0	0	104	
合計	3,391	734	4,125	72	47	119	39	9	48	314	78	392	59	31	90	1	0	1	4,775	
割合	71.0%	15.4%	86.4%	1.5%	1.0%	2.5%	0.8%	0.2%	1.0%	6.6%	1.6%	8.2%	1.2%	0.6%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

※累計は2000～2021年度

都道府県	2020年度							2019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	111	2	0	20	4	0	137	95	16	0	21	6	0	138
青森県	21	6	0	2	0	0	29	25	4	0	1	0	0	30
岩手県	37	3	0	1	1	0	42	38	9	0	0	1	0	48
宮城県	36	2	0	4	2	0	44	28	2	0	7	5	0	42
秋田県	40	0	0	0	3	0	43	22	3	0	1	0	0	26
山形県	52	4	1	4	0	0	61	53	6	1	8	0	0	68
福島県	63	1	1	1	0	0	66	50	5	0	3	0	0	58
茨城県	118	1	0	16	3	0	138	88	6	0	8	2	1	105
栃木県	69	6	2	4	3	0	84	50	4	2	7	2	0	65
群馬県	39	2	0	0	7	0	48	39	6	0	0	0	0	45
埼玉県	20	1	1	0	5	0	27	34	4	0	0	7	0	45
千葉県	234	1	2	34	1	0	272	268	2	0	21	8	0	299
東京都	399	1	1	22	10	0	433	728	7	1	53	15	0	804
神奈川県	117	4	1	10	1	0	133	119	5	0	9	3	0	136
新潟県	10	0	0	1	2	0	13	38	5	0	1	0	0	44
富山県	9	0	0	0	0	0	9	3	1	0	1	0	0	5
石川県	6	1	0	0	0	0	7	19	1	0	5	0	0	25
福井県	17	1	0	0	0	0	18	22	1	2	2	1	0	28
山梨県	20	1	0	0	0	0	21	6	1	0	0	0	0	7
長野県	60	1	0	7	1	0	69	40	0	0	8	2	0	50
岐阜県	77	3	0	6	2	0	88	81	3	1	6	1	0	92
静岡県	55	3	0	1	2	0	61	64	6	0	5	0	0	75
愛知県	215	3	4	2	3	0	227	182	3	1	0	5	0	191
三重県	120	9	1	9	1	4	144	114	3	0	8	2	0	127
滋賀県	17	3	0	0	1	0	21	12	4	0	0	2	0	18
京都府	147	18	0	24	2	0	191	231	11	2	20	0	0	264
大阪府	467	3	4	65	10	0	549	406	22	3	54	5	0	490
兵庫県	188	6	3	19	0	0	216	203	6	4	13	1	0	227
奈良県	15	1	0	2	0	0	18	25	1	0	0	2	0	28
和歌山県	4	1	0	0	0	0	5	30	2	0	1	0	1	34
鳥取県	23	4	0	26	0	0	53	33	1	0	7	0	0	41
島根県	14	1	0	0	0	0	15	12	2	0	1	0	0	15
岡山県	24	3	0	0	2	0	29	27	2	1	2	1	0	33
広島県	22	4	0	1	0	0	27	31	0	0	1	0	0	32
山口県	68	1	0	3	2	0	74	78	13	0	3	0	0	94
徳島県	27	0	0	1	0	0	28	23	1	0	0	2	0	26
香川県	32	3	0	0	0	0	35	28	9	0	2	2	0	41
愛媛県	23	3	0	4	1	0	31	19	2	0	3	1	0	25
高知県	6	0	0	0	0	0	6	7	1	0	0	0	0	8
福岡県	342	3	0	5	16	0	366	295	6	1	12	9	0	323
佐賀県	11	0	0	3	0	0	14	37	6	0	1	1	0	45
長崎県	44	0	0	0	0	0	44	19	1	0	0	3	0	23
熊本県	63	4	1	11	2	0	81	40	4	0	4	1	0	49
大分県	52	5	0	11	0	0	68	48	2	0	3	0	0	53
宮崎県	34	0	1	0	0	0	35	21	6	0	0	0	0	27
鹿児島県	75	6	0	14	3	0	98	71	1	1	10	3	0	86
沖縄県	119	5	0	2	3	0	129	82	19	2	3	1	0	107
合計	3,762	130	23	335	93	4	4,347	3,984	225	22	315	94	2	4,642
割合	86.5%	3.0%	0.5%	7.7%	2.1%	0.1%	100.0%	85.8%	4.8%	0.5%	6.8%	2.0%	0.0%	100.0%



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

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

(件)

都道府県	2014年度							累計
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	
北海道	119	2	0	15	3	0	139	2,322
青森県	34	7	0	5	10	0	56	718
岩手県	23	2	0	0	1	0	26	677
宮城県	33	5	1	2	5	0	46	894
秋田県	26	3	0	0	0	0	29	739
山形県	24	2	0	1	0	0	27	689
福島県	29	5	0	4	2	1	41	831
茨城県	45	3	0	5	0	0	53	1,229
栃木県	26	2	1	2	1	0	32	986
群馬県	30	2	0	0	2	0	34	859
埼玉県	76	1	1	1	4	0	83	1,469
千葉県	226	0	1	15	10	0	252	3,914
東京都	705	28	9	122	25	0	889	11,073
神奈川県	138	4	1	9	2	0	154	2,298
新潟県	58	7	0	1	3	0	69	903
富山県	24	6	0	1	1	1	33	352
石川県	20	4	0	1	0	0	25	381
福井県	20	3	0	1	3	0	27	583
山梨県	7	2	0	0	0	0	9	218
長野県	38	2	0	3	1	0	44	1,102
岐阜県	30	5	0	3	1	0	39	977
静岡県	46	0	0	2	5	0	53	1,029
愛知県	151	5	2	0	3	0	161	2,664
三重県	97	8	2	3	0	0	110	1,532
滋賀県	35	1	0	1	2	0	39	712
京都府	132	9	1	6	0	0	148	2,347
大阪府	240	18	3	10	9	0	280	6,287
兵庫県	79	0	1	1	3	0	84	2,575
奈良県	36	0	1	0	2	0	39	617
和歌山県	23	3	0	2	0	0	28	645
鳥取県	20	6	1	4	3	0	34	727
島根県	15	4	0	1	1	0	21	496
岡山県	22	3	0	0	0	0	25	660
広島県	63	6	2	0	2	0	73	924
山口県	34	7	0	6	3	0	50	1,129
徳島県	29	2	0	1	1	0	33	565
香川県	21	6	0	0	0	0	27	635
愛媛県	14	2	0	0	2	0	18	637
高知県	22	0	1	0	2	0	25	389
福岡県	200	6	2	1	11	0	220	3,906
佐賀県	22	2	0	0	1	0	25	476
長崎県	31	0	1	1	1	0	34	871
熊本県	62	7	0	6	1	0	76	1,069
大分県	39	1	1	0	1	0	42	739
宮崎県	12	6	0	1	0	0	19	438
鹿児島県	39	6	0	2	0	0	47	1,054
沖縄県	56	9	1	6	1	0	73	1,375
合計	3,271	212	33	245	128	2	3,891	67,712
割合	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	2021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	53	19	72	50	11	61	0	0	0	5	0	5	1	0	1	4	1	5	144
青森県	0	9	9	0	13	13	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	3	3	28
岩手県	1	23	24	3	9	12	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	39
宮城県	1	25	26	1	8	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
秋田県	4	10	14	1	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	21
山形県	15	5	20	15	7	22	0	0	0	4	0	4	0	0	0	3	0	3	49
福島県	25	11	36	24	9	33	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	71
茨城県	29	38	67	31	32	63	0	0	0	3	4	7	0	0	0	3	2	5	142
栃木県	42	1	43	17	2	19	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	3	67
群馬県	15	6	21	14	7	21	1	0	1	0	2	2	2	0	2	2	0	2	49
埼玉県	2	16	18	4	5	9	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	29
千葉県	107	113	220	38	30	68	1	2	3	3	0	3	3	2	5	2	0	2	301
東京都	648	9	657	195	13	208	5	0	5	37	2	39	8	0	8	29	0	29	946
神奈川県	54	36	90	43	33	76	2	1	3	0	1	1	0	0	0	1	0	1	171
新潟県	0	2	2	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
富山県	3	0	3	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	15
石川県	5	0	5	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
福井県	3	0	3	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
山梨県	6	0	6	8	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
長野県	13	18	31	3	9	12	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	45
岐阜県	38	0	38	9	2	11	2	0	2	3	0	3	1	0	1	3	0	3	58
静岡県	41	0	41	24	2	26	0	0	0	2	0	2	1	0	1	4	1	5	75
愛知県	75	32	107	40	4	44	0	0	0	7	0	7	0	0	0	5	0	5	163
三重県	38	50	88	17	24	41	0	4	4	0	1	1	0	0	0	2	1	3	137
滋賀県	5	12	17	6	15	21	0	0	0	1	4	5	0	0	0	2	0	2	45
京都府	63	16	79	49	10	59	3	1	4	5	1	6	6	0	6	4	0	4	158
大阪府	291	3	294	153	3	156	1	0	1	21	1	22	6	0	6	21	0	21	500
兵庫県	116	5	121	84	1	85	2	0	2	15	2	17	2	0	2	6	1	7	234
奈良県	5	4	9	5	1	6	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	1	18
和歌山県	3	0	3	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	7
鳥取県	31	6	37	14	2	16	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	55
島根県	3	0	3	9	0	9	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	3	16
岡山県	8	28	36	4	23	27	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	67
広島県	19	1	20	5	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
山口県	33	0	33	27	1	28	1	0	1	2	1	3	2	0	2	4	0	4	71
徳島県	12	0	12	9	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	11	32
香川県	32	0	32	20	2	22	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	1	5	60
愛媛県	12	0	12	11	0	11	2	0	2	1	0	1	0	0	0	2	0	2	28
高知県	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
福岡県	169	11	180	125	1	126	4	0	4	15	0	15	6	0	6	19	0	19	350
佐賀県	6	8	14	14	4	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
長崎県	29	2	31	23	2	25	0	0	0	5	1	6	1	0	1	1	0	1	64
熊本県	39	2	41	16	0	16	1	0	1	2	0	2	1	0	1	3	0	3	64
大分県	54	0	54	21	0	21	0	0	0	3	0	3	2	0	2	6	0	6	86
宮崎県	16	0	16	7	0	7	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	25
鹿児島県	44	6	50	35	1	36	0	0	0	5	0	5	0	0	0	8	0	8	99
沖縄県	45	6	51	29	14	43	0	0	0	1	2	3	1	0	1	4	2	6	104
合計	2,253	533	2,786	1,238	308	1,546	29	9	38	146	26	172	46	7	53	164	16	180	4,775
割合	47.2%	11.2%	58.3%	25.9%	6.5%	32.4%	0.6%	0.2%	0.8%	3.1%	0.5%	3.6%	1.0%	0.1%	1.1%	3.4%	0.3%	3.8%	100.0%

※累計は2000～2021年度

都道府県	2020年度							2019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	70	64	1	1	0	1	137	72	50	0	8	1	7	138
青森県	13	13	0	0	0	3	29	12	17	0	0	1	0	30
岩手県	19	22	1	0	0	0	42	21	25	0	0	0	2	48
宮城県	26	12	0	1	2	3	44	27	8	0	2	0	5	42
秋田県	26	12	1	3	0	1	43	13	13	0	0	0	0	26
山形県	19	25	0	10	0	7	61	30	23	0	10	2	3	68
福島県	19	34	1	11	0	1	66	24	22	0	9	3	0	58
茨城県	62	58	1	10	3	4	138	44	48	1	8	2	2	105
栃木県	59	20	0	3	0	2	84	33	30	0	2	0	0	65
群馬県	18	24	1	3	1	1	48	18	25	0	2	0	0	45
埼玉県	13	10	1	1	1	1	27	18	22	3	1	0	1	45
千葉県	180	77	2	2	3	8	272	142	115	1	19	6	16	299
東京都	312	88	6	9	5	13	433	565	180	7	30	5	17	804
神奈川県	78	51	1	1	1	1	133	66	64	0	3	0	3	136
新潟県	5	7	0	1	0	0	13	21	20	0	3	0	0	44
富山県	5	3	1	0	0	0	9	1	3	0	0	0	1	5
石川県	3	4	0	0	0	0	7	13	11	1	0	0	0	25
福井県	14	4	0	0	0	0	18	17	9	1	0	0	1	28
山梨県	12	7	0	0	2	0	21	3	2	0	0	1	1	7
長野県	42	20	0	4	1	2	69	20	26	0	4	0	0	50
岐阜県	60	17	0	7	1	3	88	52	30	0	7	2	1	92
静岡県	29	25	0	3	0	4	61	41	25	0	5	0	4	75
愛知県	122	82	0	7	4	12	227	101	80	0	1	2	7	191
三重県	93	44	0	2	1	4	144	83	36	2	0	4	2	127
滋賀県	5	16	0	0	0	0	21	3	15	0	0	0	0	18
京都府	83	87	1	11	3	6	191	161	86	0	11	4	2	264
大阪府	316	161	1	31	2	38	549	252	169	2	48	2	17	490
兵庫県	105	88	1	12	6	4	216	110	88	5	12	3	9	227
奈良県	8	9	0	0	0	1	18	13	13	0	1	0	1	28
和歌山県	2	1	0	1	0	1	5	15	16	0	0	1	2	34
鳥取県	41	12	0	0	0	0	53	23	15	1	0	1	1	41
島根県	6	9	0	0	0	0	15	4	11	0	0	0	0	15
岡山県	12	16	0	0	0	1	29	15	16	1	0	0	1	33
広島県	15	12	0	0	0	0	27	21	11	0	0	0	0	32
山口県	33	30	0	5	0	6	74	52	33	0	6	2	1	94
徳島県	15	10	0	0	0	3	28	16	6	0	0	0	4	26
香川県	20	13	0	0	1	1	35	11	28	0	2	0	0	41
愛媛県	11	14	1	3	0	2	31	13	9	0	3	0	0	25
高知県	3	3	0	0	0	0	6	2	4	0	0	2	0	8
福岡県	175	125	11	15	4	36	366	147	119	9	22	4	22	323
佐賀県	6	6	0	2	0	0	14	11	20	0	12	1	1	45
長崎県	19	19	0	3	1	2	44	15	8	0	0	0	0	23
熊本県	46	28	0	3	1	3	81	22	21	0	3	0	3	49
大分県	33	28	0	4	0	3	68	22	21	0	0	1	9	53
宮崎県	18	13	0	4	0	0	35	10	14	0	0	1	2	27
鹿児島県	56	29	0	5	4	4	98	39	40	0	1	0	6	86
沖縄県	71	43	1	5	1	8	129	39	43	0	6	0	19	107
合計	2,398	1,495	33	183	48	190	4,347	2,453	1,690	34	241	51	173	4,642
割合	55.2%	34.4%	0.8%	4.2%	1.1%	4.4%	93.6%	52.8%	36.4%	0.7%	5.2%	1.1%	3.7%	100.0%

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

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

(件)

都道府県	2014年度							累計
	利用者	家族	代理人	職員	隣人 友人	その他	合計	
北海道	55	56	0	21	1	6	139	2,322
青森県	19	34	0	1	0	2	56	718
岩手県	13	10	1	1	0	1	26	677
宮城県	20	19	0	2	0	5	46	894
秋田県	10	15	1	3	0	0	29	739
山形県	6	14	0	5	0	2	27	689
福島県	14	25	0	1	1	0	41	831
茨城県	21	24	1	4	2	1	53	1,229
栃木県	12	14	0	2	1	3	32	986
群馬県	10	20	0	0	1	3	34	859
埼玉県	35	43	2	0	1	2	83	1,469
千葉県	125	96	1	17	7	6	252	3,914
東京都	518	276	2	51	9	33	889	11,073
神奈川県	90	52	0	2	1	9	154	2,298
新潟県	29	28	0	8	1	3	69	903
富山県	9	23	0	0	0	1	33	352
石川県	13	8	0	2	2	0	25	381
福井県	8	16	1	0	0	2	27	583
山梨県	0	7	0	1	0	1	9	218
長野県	22	14	0	2	4	2	44	1,102
岐阜県	23	12	0	1	2	1	39	977
静岡県	22	27	0	3	0	1	53	1,029
愛知県	84	68	0	3	2	4	161	2,664
三重県	47	51	0	6	0	6	110	1,532
滋賀県	18	17	1	1	0	2	39	712
京都府	85	54	3	3	2	1	148	2,347
大阪府	131	98	1	22	2	26	280	6,287
兵庫県	37	35	0	6	1	5	84	2,575
奈良県	13	19	2	2	1	2	39	617
和歌山県	16	11	0	0	1	0	28	645
鳥取県	22	6	1	3	1	1	34	727
島根県	7	10	0	2	0	2	21	496
岡山県	21	4	0	0	0	0	25	660
広島県	43	25	1	0	0	4	73	924
山口県	21	18	0	7	0	4	50	1,129
徳島県	10	12	0	3	0	8	33	565
香川県	8	19	0	0	0	0	27	635
愛媛県	5	9	0	1	0	3	18	637
高知県	11	12	0	2	0	0	25	389
福岡県	111	81	0	15	3	10	220	3,906
佐賀県	6	13	1	1	2	2	25	476
長崎県	10	18	2	1	1	2	34	871
熊本県	33	32	2	2	0	7	76	1,069
大分県	20	9	0	2	0	11	42	739
宮崎県	10	9	0	0	0	0	19	438
鹿児島県	12	32	0	1	0	2	47	1,054
沖縄県	36	26	0	6	0	5	73	1,375
合計	1,891	1,521	23	216	49	191	3,891	67,712
割合	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	2021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	77	24	101	20	3	23	1	1	2	5	0	5	3	1	4	4	1	5	3	1	4	144
青森県	0	11	11	0	4	4	0	3	3	0	1	1	0	2	2	0	3	3	0	4	4	28
岩手県	1	20	21	2	9	11	0	2	2	1	0	1	0	4	4	0	0	0	0	0	0	39
宮城県	0	18	18	0	11	11	0	0	0	1	1	2	0	1	1	0	1	1	1	1	2	35
秋田県	2	11	13	2	1	3	1	0	1	0	0	0	0	3	3	0	1	1	0	0	0	21
山形県	10	5	15	6	1	7	1	0	1	3	1	4	3	3	6	1	0	1	13	2	15	49
福島県	27	11	38	1	1	2	2	1	3	7	2	9	5	3	8	5	1	6	4	1	5	71
茨城県	45	48	93	11	8	19	0	2	2	4	4	8	1	3	4	5	9	14	0	2	2	142
栃木県	22	1	23	7	1	8	0	1	1	9	0	9	2	0	2	8	0	8	16	0	16	67
群馬県	15	4	19	6	2	8	2	2	4	5	3	8	2	0	2	2	1	3	2	3	5	49
埼玉県	4	13	17	1	4	5	0	0	0	1	3	4	0	1	1	1	1	2	0	0	0	29
千葉県	27	54	81	21	38	59	1	1	2	3	9	12	5	1	6	14	5	19	83	39	122	301
東京都	97	6	103	168	8	176	12	0	12	9	6	15	53	2	55	123	1	124	460	1	461	946
神奈川県	25	20	45	35	28	63	5	3	8	23	12	35	5	3	8	2	3	5	5	2	7	171
新潟県	0	1	1	2	0	2	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
富山県	4	0	4	3	0	3	0	0	0	4	0	4	2	0	2	0	0	0	2	0	2	15
石川県	8	0	8	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	12
福井県	11	0	11	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
山梨県	9	0	9	2	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	15
長野県	9	19	28	4	4	8	0	0	0	3	5	8	0	0	0	0	0	0	0	1	1	45
岐阜県	26	1	27	6	0	6	2	0	2	8	1	9	0	0	0	3	0	3	11	0	11	58
静岡県	29	0	29	18	1	19	1	0	1	8	0	8	1	2	3	10	0	10	5	0	5	75
愛知県	53	14	67	14	5	19	8	3	11	4	2	6	6	2	8	3	2	5	39	8	47	163
三重県	37	32	69	10	23	33	1	1	2	2	8	10	1	0	1	2	6	8	4	10	14	137
滋賀県	12	25	37	1	1	2	0	0	0	1	3	4	0	1	1	0	1	1	0	0	0	45
京都府	60	16	76	14	3	17	2	1	3	17	1	18	12	3	15	11	2	13	14	2	16	158
大阪府	172	5	177	137	1	138	31	1	32	47	0	47	45	0	45	22	0	22	39	0	39	500
兵庫県	87	3	90	26	0	26	13	0	13	51	2	53	20	2	22	12	1	13	16	1	17	234
奈良県	4	1	5	2	1	3	0	0	0	2	0	2	1	1	2	1	1	2	2	2	4	18
和歌山県	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3	7
鳥取県	15	2	17	14	2	16	2	0	2	0	0	0	4	0	4	8	3	11	4	1	5	55
島根県	5	0	5	0	0	0	1	0	1	3	0	3	2	0	2	0	0	0	5	0	5	16
岡山県	7	23	30	1	7	8	1	3	4	3	10	13	0	4	4	0	3	3	1	4	5	67
広島県	22	2	24	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	26
山口県	20	0	20	11	1	12	1	1	2	7	0	7	1	0	1	3	0	3	26	0	26	71
徳島県	9	0	9	3	0	3	3	0	3	1	0	1	1	0	1	2	0	2	13	0	13	32
香川県	24	0	24	11	1	12	1	0	1	3	0	3	12	2	14	1	0	1	5	0	5	60
愛媛県	11	0	11	4	0	4	0	0	0	6	0	6	3	0	3	1	0	1	3	0	3	28
高知県	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
福岡県	161	9	170	45	2	47	15	0	15	18	0	18	19	0	19	13	0	13	67	1	68	350
佐賀県	8	5	13	0	0	0	1	0	1	5	3	8	3	2	5	2	1	3	1	1	2	32
長崎県	19	1	20	5	0	5	2	0	2	12	1	13	11	2	13	3	1	4	7	0	7	64
熊本県	22	0	22	21	0	21	2	0	2	3	0	3	2	1	3	4	0	4	8	1	9	64
大分県	26	0	26	6	0	6	6	0	6	12	0	12	1	0	1	8	0	8	27	0	27	86
宮崎県	18	0	18	1	0	1	0	0	0	5	0	5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	25
鹿児島県	31	3	34	19	1	20	4	0	4	9	1	10	9	1	10	7	0	7	13	1	14	99
沖縄県	27	7	34	27	8	35	2	0	2	15	6	21	2	1	3	3	1	4	4	1	5	104
合計	1,302	415	1,717	689	181	870	126	26	152	325	87	412	238	51	289	287	49	336	909	90	999	4,775
割合	27.3%	8.7%	36.0%	14.4%	3.8%	18.2%	2.6%	0.5%	3.2%	6.8%	1.8%	8.6%	5.0%	1.1%	6.1%	6.0%	1.0%	7.0%	19.0%	1.9%	20.9%	100.0%

※累計は2000～2021年度

都道府県	2020年度								2019年度								2018年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明・損害	被害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明・損害	被害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明・損害	被害	権利侵害	その他	合計
北海道	95	30	5	4	0	3	0	137	89	19	1	9	4	3	13	138	84	13	5	5	1	10	6	124
青森県	14	1	4	3	1	0	6	29	14	3	3	5	2	1	2	30	13	5	1	6	0	1	1	27
岩手県	22	10	1	1	3	4	1	42	29	1	2	8	3	5	0	48	37	8	1	4	1	0	0	51
宮城県	20	10	1	6	0	1	6	44	20	15	0	1	1	2	3	42	16	10	1	3	1	1	1	33
秋田県	24	9	0	1	0	0	9	43	19	3	0	2	2	0	0	26	17	9	0	4	2	0	1	33
山形県	15	6	1	5	3	3	28	61	26	11	1	6	3	5	16	68	11	4	0	6	8	0	2	31
福島県	33	2	1	8	8	4	10	66	35	0	3	2	4	6	8	58	3	4	5	19	4	8	5	48
茨城県	93	13	8	10	3	9	2	138	69	11	5	6	2	3	9	105	49	11	2	2	3	2	9	78
栃木県	28	12	2	22	2	8	10	84	25	19	2	7	4	1	7	65	26	21	1	4	5	3	4	64
群馬県	17	10	3	16	2	0	0	48	23	5	3	13	1	0	0	45	27	16	1	16	0	2	0	62
埼玉県	8	10	1	7	1	0	0	27	16	15	3	3	3	5	0	45	25	16	1	10	1	3	0	56
千葉県	81	39	8	8	6	4	126	272	138	74	7	25	12	16	27	299	140	32	15	22	10	3	11	233
東京都	45	57	10	6	17	23	275	433	229	138	16	96	45	32	248	804	244	90	18	156	20	15	210	753
神奈川県	37	39	6	29	4	9	9	133	42	45	5	19	10	7	8	136	35	43	4	20	12	9	7	130
新潟県	1	5	1	2	0	3	1	13	21	7	2	2	0	2	10	44	27	8	1	4	3	1	2	46
富山県	5	2	0	0	0	0	2	9	0	2	1	0	1	0	1	5	18	2	1	0	0	1	3	25
石川県	7	0	0	0	0	0	0	7	12	2	1	3	0	3	4	25	13	0	1	1	1	3	3	22
福井県	13	2	0	3	0	0	0	18	13	4	0	7	1	2	1	28	17	6	0	4	1	1	0	29
山梨県	6	2	1	9	1	0	2	21	5	1	0	1	0	0	0	7	8	3	1	0	1	1	0	14
長野県	46	10	1	6	2	2	2	69	31	7	1	5	1	4	1	50	36	10	1	2	0	2	5	56
岐阜県	41	8	3	7	11	4	14	88	44	14	2	12	3	4	13	92	45	27	3	12	6	12	3	108
静岡県	17	12	2	10	5	10	5	61	27	11	7	8	8	6	8	75	49	2	5	2	4	1	9	72
愛知県	90	34	10	9	15	26	43	227	97	13	8	8	20	14	31	191	117	19	9	5	4	10	12	176
三重県	59	45	2	24	1	6	7	144	61	25	7	11	10	8	5	127	58	25	3	12	12	2	2	114
滋賀県	6	6	2	5	2	0	0	21	11	4	1	0	1	1	0	18	20	0	0	0	1	0	0	21
京都府	55	21	8	43	18	13	33	191	120	44	1	57	12	14	16	264	93	38	1	10	5	14	0	161
大阪府	228	73	12	43	35	29	129	549	165	127	12	29	42	34	81	490	88	147	15	40	50	23	87	450
兵庫県	86	30	16	34	16	20	14	216	74	42	8	39	30	17	17	227	74	53	7	24	18	12	37	225
奈良県	7	2	1	2	1	1	4	18	8	4	0	8	2	2	4	28	8	8	1	9	1	0	2	29
和歌山県	0	0	0	3	0	2	0	5	14	1	2	9	3	2	3	34	15	2	1	1	4	3	2	28
鳥取県	15	20	5	5	2	5	1	53	11	12	2	2	4	8	2	41	10	13	2	4	5	7	4	45
島根県	6	0	0	5	3	0	1	15	5	0	0	7	1	2	0	15	11	0	0	5	1	1	1	19
岡山県	11	7	4	1	1	1	4	29	9	13	0	2	2	2	5	33	5	2	2	4	3	3	5	24
広島県	22	3	0	0	0	1	1	27	26	3	0	2	1	0	0	32	30	2	2	5	2	1	0	42
山口県	33	11	1	5	4	3	17	74	43	12	0	5	3	5	26	94	45	18	1	9	10	12	0	95
徳島県	6	3	0	2	3	1	13	28	8	4	0	3	5	4	2	26	10	2	1	1	2	0	6	22
香川県	12	1	0	0	4	0	18	35	26	7	1	3	1	1	2	41	15	9	1	0	5	2	0	32
愛媛県	12	2	1	1	5	6	4	31	9	8	1	1	2	3	1	25	20	1	3	0	0	1	1	26
高知県	2	1	0	0	0	0	3	6	1	5	0	1	0	0	1	8	4	1	0	1	0	2	0	8
福岡県	152	43	12	19	15	24	101	366	156	52	14	21	8	16	56	323	125	71	13	24	19	35	32	319
佐賀県	6	1	0	3	0	2	2	14	12	3	0	9	2	3	16	45	8	7	0	8	4	2	16	45
長崎県	11	7	3	14	4	2	3	44	8	5	0	5	5	0	0	23	15	2	1	5	1	0	0	24
熊本県	25	24	0	21	1	3	7	81	16	5	0	7	4	4	13	49	20	20	1	12	5	0	13	71
大分県	20	14	0	6	3	5	20	68	16	3	5	6	5	6	12	53	12	3	1	6	7	2	5	36
宮崎県	21	0	0	4	0	0	10	35	21	1	0	3	0	1	1	27	16	1	0	1	1	3	0	22
鹿児島県	61	14	3	8	3	4	5	98	34	19	4	9	5	5	10	86	30	11	2	10	4	7	9	73
沖縄県	66	35	5	11	5	1	6	129	40	15	3	15	5	10	19	107	36	13	4	17	5	2	22	99
合計	1,680	686	144	431	210	242	954	4,347	1,918	834	134	502	283	269	702	4,642	1,825	808	139	515	253	223	538	4,301
割合	38.6%	15.8%	3.3%	9.9%	4.8%	5.6%	21.9%	100.0%	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%

都道府県	2017年度								2016年度								2015年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明	被害・損害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明	被害・損害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明	被害・損害	権利侵害	その他	合計
北海道	74	42	4	11	7	9	13	160	77	21	5	15	11	22	12	163	45	27	10	14	14	18	21	149
青森県	19	5	2	3	1	2	4	36	24	2	3	3	2	0	2	36	34	3	3	5	3	1	4	53
岩手県	41	5	0	10	0	4	0	60	33	10	0	13	1	5	0	62	16	3	1	6	0	4	0	30
宮城県	11	8	1	11	1	2	6	40	26	14	1	0	3	4	2	50	23	7	2	6	0	0	0	38
秋田県	8	10	0	5	2	0	2	27	10	12	0	1	2	1	1	27	12	14	1	2	7	4	1	41
山形県	22	7	0	5	1	10	5	50	19	4	0	2	1	3	2	31	12	1	3	5	3	2	2	28
福島県	10	8	4	7	4	4	1	38	11	17	0	5	1	1	0	35	18	2	2	0	3	1	9	35
茨城県	48	4	3	3	1	4	5	68	45	9	2	3	1	1	5	66	30	13	6	6	2	4	3	64
栃木県	41	4	0	0	1	2	2	50	31	8	1	0	3	3	0	46	22	6	6	1	2	5	6	48
群馬県	25	5	3	8	4	1	3	49	12	0	0	2	1	2	9	26	16	3	1	5	2	3	5	35
埼玉県	23	12	1	11	2	2	2	53	16	13	2	22	7	7	1	68	23	17	0	17	0	8	0	65
千葉県	98	48	20	16	12	8	48	250	103	44	18	18	19	26	43	271	126	49	19	23	22	19	32	290
東京都	231	96	9	161	16	15	126	654	278	206	10	108	16	68	103	789	332	163	27	56	36	78	127	819
神奈川県	25	41	3	23	10	11	7	120	33	38	5	23	8	7	8	122	32	39	9	24	12	5	10	131
新潟県	16	6	3	1	3	2	8	39	17	12	4	2	2	3	8	48	26	11	1	4	2	10	11	65
富山県	11	4	2	0	0	1	0	18	6	7	4	1	0	3	1	22	8	7	2	2	2	3	0	24
石川県	13	3	1	1	0	1	0	19	15	3	0	0	1	2	1	22	11	5	2	1	1	5	0	25
福井県	27	1	0	1	0	3	0	32	12	5	2	1	2	2	0	24	14	2	0	8	2	1	1	28
山梨県	4	4	1	2	0	2	0	13	5	0	0	0	2	1	0	8	5	0	0	0	0	0	5	10
長野県	26	14	0	12	0	6	4	62	28	11	0	7	0	5	3	54	18	6	1	20	2	7	2	56
岐阜県	32	11	3	10	1	4	10	71	15	9	2	9	2	2	4	43	22	12	0	7	2	9	3	55
静岡県	29	7	5	5	8	3	14	71	13	7	1	2	3	4	1	31	39	20	0	5	2	2	5	73
愛知県	88	42	13	8	8	10	18	187	73	38	10	6	5	11	15	158	81	37	4	10	13	11	20	176
三重県	48	37	2	17	6	2	6	118	52	36	4	9	5	7	10	123	38	34	0	16	10	11	23	132
滋賀県	24	1	1	8	3	0	0	37	12	3	2	4	0	2	1	24	10	6	0	9	4	0	8	37
京都府	58	19	4	6	7	2	1	97	40	38	4	8	5	10	4	109	128	26	3	14	4	7	14	196
大阪府	85	46	9	17	45	52	162	416	131	44	9	10	18	21	223	456	100	69	22	33	33	14	63	334
兵庫県	60	39	2	35	15	15	17	183	39	45	6	39	17	10	28	184	23	29	4	28	14	29	12	139
奈良県	11	4	3	8	4	1	3	34	11	4	3	5	1	5	5	34	20	11	1	10	2	4	9	57
和歌山県	10	8	0	3	3	1	1	26	15	5	0	4	1	1	4	30	12	6	3	1	2	5	4	33
鳥取県	5	11	4	1	7	12	6	46	5	4	3	7	3	4	2	28	11	7	1	2	4	1	4	30
島根県	8	1	1	4	1	0	2	17	8	2	0	6	4	1	6	27	10	3	0	1	0	1	3	18
岡山県	20	7	0	4	2	5	3	41	14	4	2	7	3	0	4	34	20	6	0	7	1	2	8	44
広島県	78	12	0	6	1	1	1	99	37	13	1	12	9	3	5	80	44	11	2	8	5	2	3	75
山口県	38	16	3	15	3	14	2	91	21	6	4	6	6	6	10	59	24	9	3	4	6	9	5	60
徳島県	4	10	0	3	3	1	0	21	5	12	2	15	3	4	14	55	2	16	2	1	0	3	4	28
香川県	16	2	1	0	8	5	6	38	8	10	1	0	8	3	2	32	22	3	2	1	5	3	1	37
愛媛県	7	0	0	3	1	2	0	13	7	3	1	2	1	2	0	16	12	2	1	4	2	6	0	27
高知県	6	12	0	0	1	0	4	23	19	2	0	0	0	0	2	23	17	0	0	2	0	0	2	21
福岡県	90	77	14	25	22	19	26	273	108	49	7	26	13	15	31	249	98	41	17	22	15	17	29	239
佐賀県	10	17	3	0	3	0	10	43	15	10	0	0	2	0	16	43	14	12	3	4	0	1	5	39
長崎県	10	8	1	7	4	0	0	30	7	20	2	6	4	2	3	44	10	4	1	10	5	1	1	32
熊本県	24	18	3	7	1	1	15	69	30	9	4	8	7	0	11	69	26	7	2	10	3	3	8	59
大分県	15	5	3	2	4	2	14	45	17	8	0	4	2	2	5	38	3	2	0	4	4	2	1	16
宮崎県	18	3	1	2	0	0	0	24	4	3	0	1	0	4	0	12	11	4	0	4	1	6	2	28
鹿児島県	34	15	9	9	6	1	4	78	26	13	7	11	9	14	11	91	17	7	7	4	8	3	4	50
沖縄県	47	7	1	6	5	10	12	88	30	17	2	8	8	2	14	81	37	6	1	5	6	6	10	71
合計	1,648	762	143	502	237	252	573	4,117	1,563	850	134	441	222	301	632	4,143	1,674	768	175	431	266	336	490	4,140
割合	40.0%	18.5%	3.5%	12.2%	5.8%	6.1%	13.9%	100.0%	37.7%	20.5%	3.2%	10.6%	5.4%	7.3%	15.3%	100.0%	40.4%	18.6%	4.2%	10.4%	6.4%	8.1%	11.8%	100.0%

(件)

都道府県	2014年度								累計
	職員接遇	サービスの質や量の	利用料	情報提供・説明	損害・被害	権利侵害	その他	合計	
北海道	46	26	10	15	15	10	17	139	2,322
青森県	39	6	1	3	2	2	3	56	718
岩手県	12	9	0	3	0	2	0	26	677
宮城県	22	6	3	11	0	2	2	46	894
秋田県	11	9	0	2	1	6	0	29	739
山形県	7	7	1	5	6	1	0	27	689
福島県	20	9	3	4	2	1	2	41	831
茨城県	30	4	3	7	0	2	7	53	1,229
栃木県	9	7	4	0	4	2	6	32	986
群馬県	13	8	0	5	4	2	2	34	859
埼玉県	26	27	2	22	1	3	2	83	1,469
千葉県	142	37	7	23	10	16	17	252	3,914
東京都	497	34	8	17	11	29	293	889	11,073
神奈川県	58	36	5	16	12	10	17	154	2,298
新潟県	29	2	4	9	5	8	12	69	903
富山県	12	8	1	4	2	4	2	33	352
石川県	12	1	3	0	0	8	1	25	381
福井県	12	6	2	3	3	1	0	27	583
山梨県	4	1	0	1	2	1	0	9	218
長野県	16	10	0	5	2	9	2	44	1,102
岐阜県	18	5	0	5	4	7	0	39	977
静岡県	21	9	3	5	7	1	7	53	1,029
愛知県	71	27	9	12	9	11	22	161	2,664
三重県	39	31	1	5	0	6	28	110	1,532
滋賀県	13	16	0	6	1	2	1	39	712
京都府	73	27	4	9	19	7	9	148	2,347
大阪府	64	40	5	10	22	8	131	280	6,287
兵庫県	40	13	3	7	6	2	13	84	2,575
奈良県	13	1	4	8	3	2	8	39	617
和歌山県	7	7	2	3	2	5	2	28	645
鳥取県	8	1	1	10	2	8	4	34	727
島根県	7	7	2	3	1	0	1	21	496
岡山県	19	4	1	0	0	1	0	25	660
広島県	32	24	1	7	0	5	4	73	924
山口県	9	11	3	6	3	8	10	50	1,129
徳島県	7	4	0	6	3	1	12	33	565
香川県	16	2	0	1	6	0	2	27	635
愛媛県	10	2	1	1	3	1	0	18	637
高知県	11	4	0	4	0	1	5	25	389
福岡県	96	45	15	23	16	7	18	220	3,906
佐賀県	5	6	2	4	1	2	5	25	476
長崎県	7	2	3	11	7	2	2	34	871
熊本県	46	6	6	7	4	2	5	76	1,069
大分県	19	2	0	5	2	3	11	42	739
宮崎県	10	3	0	3	1	1	1	19	438
鹿児島県	20	6	0	9	7	1	4	47	1,054
沖縄県	28	6	0	10	8	7	14	73	1,375
合計	1,726	564	123	335	219	220	704	3,891	67,712
割合	44.4%	14.5%	3.2%	8.6%	5.6%	5.7%	18.1%	100.0%	





2 苦情の種類 (2) 苦情の種類 (詳細) (2021年度)

都道府県	内訳	職員の接遇				サービスの質や量				説明・情報提供				利用料				被害・損害				権利侵害				その他 (31) 備前記にその他 属すること	合計									
		(1) 障り方 対応	(2) 言葉 遣い	(3) 説明 不十分	(4) その他 不十分	(5) 食事	(6) 環境	(7) サービス 不十分	(8) 遅延 中止	(9) 金融 管理	(10) その他	(11) 議論 拒否	(12) 相談 不十分	(13) 契約 拒否	(14) 説明 不十分	(15) その他 不十分	(16) 利用料 関係	(17) 真実金 関係	(18) その他 費用	(19) 説明 不十分	(20) その他	(21) 介護支 援事故	(22) 物品 損失	(23) 暴力 関係	(24) その他			(25) 虐待	(26) 暴力	(27) 身体 拘束等	(28) 差別的 接遇	(29) その他 被害	(30) その他	(32)		
岡山県	初回	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	
	継続	20	4	3	0	0	0	1	6	0	0	0	2	0	2	1	0	2	1	0	1	0	2	1	0	1	1	0	1	0	4	61	0	4		
	合計	27	4	3	0	0	0	1	7	0	0	0	3	0	10	1	2	2	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	5	74	0	5	74		
広島県	初回	8	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
	合計	9	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20		
山口県	初回	17	2	1	0	0	1	0	4	2	4	0	1	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	26	69			
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			
	合計	17	2	1	0	0	1	0	5	2	4	0	1	0	3	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	26	72			
徳島県	初回	6	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	6	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
香川県	初回	20	1	3	0	1	0	2	2	4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	合計	20	1	3	0	1	0	2	3	2	4	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	8	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
愛媛県	初回	11	2	2	0	0	2	0	3	0	0	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	11	2	2	0	0	2	0	3	0	0	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	
高知県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
福岡県	初回	150	7	4	0	2	4	20	11	5	3	2	1	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
	継続	9	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	159	7	4	0	2	4	21	12	5	3	2	1	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
佐賀県	初回	7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	
	継続	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
	合計	13	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
長崎県	初回	16	1	2	0	0	3	2	0	0	0	0	3	0	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
	合計	17	1	2	0	0	3	2	0	0	0	0	3	0	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54	
熊本県	初回	21	16	7	3	2	7	18	6	1	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	合計	21	16	7	3	2	7	18	6	1	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
大分県	初回	22	3	5	1	0	0	3	1	0	2	0	5	1	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	22	3	5	1	0	0	3	1	0	2	0	5	1	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	
宮崎県	初回	18	1	9	1	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	18	1	9	1	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	
鹿児島県	初回	23	2	5	5	0	2	4	7	2	9	0	1	1	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107	
	継続	2	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	25	2	5	7	0	2	5	7	2	10	0	1	2	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107	
沖縄県	初回	27	0	0	0	0	3	4	18	3	0	1	5	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82	
	継続	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24		
	合計	34	0	0	0	0	3	4	18	3	0	1	5	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106	
割合	1.45%	210	281	49	194	78	379	253	70	105	37	194	255	61	69	42	80	34	18	102	26	31	129	109	20											

## 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 (2021年度)

#### ①初回・継続

都道府県	初回	継続	計
北海道	8	4	12
青森県	0	4	4
岩手県	0	0	0
宮城県	1	4	5
秋田県	1	2	3
山形県	1	3	4
福島県	1	0	1
茨城県	4	12	16
栃木県	4	0	4
群馬県	0	0	0
埼玉県	1	3	4
千葉県	82	45	127
東京都	1	1	2
神奈川県	19	7	26
新潟県	1	0	1
富山県	5	0	5
石川県	0	0	0
福井県	0	0	0
山梨県	3	0	3
長野県	0	1	1
岐阜県	2	0	2
静岡県	18	0	18
愛知県	30	6	36
三重県	5	9	14
滋賀県	0	0	0
京都府	14	4	18
大阪府	7	1	8
兵庫県	1	1	2
奈良県	1	0	1
和歌山県	0	0	0
鳥取県	5	0	5
島根県	2	0	2
岡山県	0	8	8
広島県	7	1	8
山口県	17	0	17
徳島県	12	0	12
香川県	4	0	4
愛媛県	1	0	1
高知県	0	0	0
福岡県	15	1	16
佐賀県	0	1	1
長崎県	6	0	6
熊本県	5	0	5
大分県	0	0	0
宮崎県	0	0	0
鹿児島県	7	1	8
沖縄県	5	1	6
合計	296	120	416
割合(%)	71.2%	28.8%	100%
平均	6.3	2.6	8.9

#### ②サービス分野別

都道府県	高齢者	障害者	児童	その他	計
北海道	2	1	0	9	12
青森県	1	3	0	0	4
岩手県	0	0	0	0	0
宮城県	1	0	0	4	5
秋田県	1	1	0	1	3
山形県	3	1	0	0	4
福島県	0	0	0	1	1
茨城県	3	5	1	7	16
栃木県	0	3	1	0	4
群馬県	0	0	0	0	0
埼玉県	1	1	0	2	4
千葉県	1	3	2	121	127
東京都	1	0	1	0	2
神奈川県	2	2	3	19	26
新潟県	0	1	0	0	1
富山県	0	5	0	0	5
石川県	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0
山梨県	1	0	0	2	3
長野県	0	0	0	1	1
岐阜県	1	0	1	0	2
静岡県	2	0	1	15	18
愛知県	0	1	0	35	36
三重県	2	2	2	8	14
滋賀県	0	0	0	0	0
京都府	7	4	6	1	18
大阪府	0	1	0	7	8
兵庫県	0	1	0	1	2
奈良県	0	0	0	1	1
和歌山県	0	0	0	0	0
鳥取県	1	0	1	3	5
島根県	0	1	1	0	2
岡山県	0	4	0	4	8
広島県	1	3	0	4	8
山口県	4	6	1	6	17
徳島県	0	2	0	10	12
香川県	0	0	0	4	4
愛媛県	0	0	0	1	1
高知県	0	0	0	0	0
福岡県	5	7	1	3	16
佐賀県	0	0	0	1	1
長崎県	3	1	1	1	6
熊本県	0	0	0	5	5
大分県	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0
鹿児島県	0	5	2	1	8
沖縄県	0	2	0	4	6
合計	43	66	25	282	416
割合(%)	10.3%	15.9%	6.0%	67.8%	100%
平均	0.9	1.4	0.5	6.0	8.9



## 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 (2021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	10	1	0	1	0	0	12
青森県	4	0	0	0	0	0	4
岩手県	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	5	0	0	0	0	0	5
秋田県	3	0	0	0	0	0	3
山形県	4	0	0	0	0	0	4
福島県	1	0	0	0	0	0	1
茨城県	14	0	0	2	0	0	16
栃木県	1	0	0	3	0	0	4
群馬県	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	4	0	0	0	0	0	4
千葉県	118	0	0	9	0	0	127
東京都	1	0	1	0	0	0	2
神奈川県	23	0	0	3	0	0	26
新潟県	0	0	0	0	1	0	1
富山県	5	0	0	0	0	0	5
石川県	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	3	0	0	0	0	0	3
長野県	1	0	0	0	0	0	1
岐阜県	1	0	1	0	0	0	2
静岡県	18	0	0	0	0	0	18
愛知県	34	1	0	0	1	0	36
三重県	13	0	0	1	0	0	14
滋賀県	0	0	0	0	0	0	0
京都府	14	2	0	2	0	0	18
大阪府	7	0	0	0	1	0	8
兵庫県	1	0	0	1	0	0	2
奈良県	1	0	0	0	0	0	1
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	4	1	0	0	0	0	5
島根県	1	1	0	0	0	0	2
岡山県	8	0	0	0	0	0	8
広島県	8	0	0	0	0	0	8
山口県	16	0	0	0	1	0	17
徳島県	12	0	0	0	0	0	12
香川県	4	0	0	0	0	0	4
愛媛県	0	0	0	1	0	0	1
高知県	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	16	0	0	0	0	0	16
佐賀県	1	0	0	0	0	0	1
長崎県	5	1	0	0	0	0	6
熊本県	5	0	0	0	0	0	5
大分県	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	8	0	0	0	0	0	8
沖縄県	6	0	0	0	0	0	6
合計	380	7	2	23	4	0	416
割合(%)	91.3%	1.7%	0.5%	5.5%	1.0%	0.0%	100%
平均	8.1	0.1	0.0	0.5	0.1	0.0	8.9

## 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 (2021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	9	3	0	0	0	0	12
青森県	1	3	0	0	0	0	4
岩手県	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	4	1	0	0	0	0	5
秋田県	3	0	0	0	0	0	3
山形県	0	4	0	0	0	0	4
福島県	1	0	0	0	0	0	1
茨城県	9	7	0	0	0	0	16
栃木県	2	2	0	0	0	0	4
群馬県	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	3	1	0	0	0	0	4
千葉県	120	6	1	0	0	0	127
東京都	0	2	0	0	0	0	2
神奈川県	19	6	1	0	0	0	26
新潟県	0	1	0	0	0	0	1
富山県	0	5	0	0	0	0	5
石川県	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	2	1	0	0	0	0	3
長野県	1	0	0	0	0	0	1
岐阜県	0	1	0	0	0	1	2
静岡県	12	5	0	0	1	0	18
愛知県	31	2	0	0	0	3	36
三重県	9	4	1	0	0	0	14
滋賀県	0	0	0	0	0	0	0
京都府	3	13	2	0	0	0	18
大阪府	7	0	0	0	1	0	8
兵庫県	1	0	0	0	0	1	2
奈良県	0	1	0	0	0	0	1
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	2	2	0	0	1	0	5
島根県	1	1	0	0	0	0	2
岡山県	7	1	0	0	0	0	8
広島県	7	1	0	0	0	0	8
山口県	8	9	0	0	0	0	17
徳島県	2	0	0	0	0	10	12
香川県	4	0	0	0	0	0	4
愛媛県	1	0	0	0	0	0	1
高知県	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	7	8	0	1	0	0	16
佐賀県	1	0	0	0	0	0	1
長崎県	1	5	0	0	0	0	6
熊本県	4	0	0	1	0	0	5
大分県	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	6	2	0	0	0	0	8
沖縄県	5	1	0	0	0	0	6
合計	293	98	5	2	3	15	416
割合(%)	70.4%	23.6%	1.2%	0.5%	0.7%	3.6%	100%
平均	6.2	2.1	0.1	0.0	0.1	0.3	8.9

## 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 (2021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	1	0	0	0	0	1	12
青森県	1	1	0	0	0	1	1	4
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	3	1	0	0	0	0	1	5
秋田県	1	2	0	0	0	0	0	3
山形県	1	1	1	0	1	0	0	4
福島県	0	0	0	0	0	0	1	1
茨城県	11	1	2	0	0	2	0	16
栃木県	0	0	2	0	0	2	0	4
群馬県	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	3	0	1	0	0	0	0	4
千葉県	13	2	0	0	1	0	111	127
東京都	0	1	0	0	0	1	0	2
神奈川県	6	5	13	0	0	0	2	26
新潟県	0	1	0	0	0	0	0	1
富山県	0	1	4	0	0	0	0	5
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	0	0	0	0	1	3
長野県	1	0	0	0	0	0	0	1
岐阜県	0	0	0	0	0	0	2	2
静岡県	9	4	3	0	0	1	1	18
愛知県	17	1	1	0	0	0	17	36
三重県	6	4	2	0	0	0	2	14
滋賀県	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	7	1	6	0	1	1	2	18
大阪府	4	0	0	0	0	0	4	8
兵庫県	1	0	1	0	0	0	0	2
奈良県	0	0	1	0	0	0	0	1
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	3	0	0	0	1	0	1	5
島根県	0	0	0	0	1	0	1	2
岡山県	4	0	4	0	0	0	0	8
広島県	7	0	0	0	0	0	1	8
山口県	5	3	1	1	0	1	6	17
徳島県	2	0	0	0	0	0	10	12
香川県	3	0	1	0	0	0	0	4
愛媛県	0	1	0	0	0	0	0	1
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	6	3	1	0	0	2	4	16
佐賀県	0	0	0	0	0	0	1	1
長崎県	2	2	1	0	0	0	1	6
熊本県	1	0	2	0	0	1	1	5
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	2	1	1	0	3	1	0	8
沖縄県	4	2	0	0	0	0	0	6
合 計	135	39	48	1	8	13	172	416
割合 (%)	32.5%	9.4%	11.5%	0.2%	1.9%	3.1%	41.3%	100%
平 均	2.9	0.8	1.0	0.0	0.2	0.3	3.7	8.9

## 2 苦情の種類

### (4) 事業所の運営主体 (2021年度)

(件)

都道府県	社会福祉法人	公立	営利法人 (株式会社 等)	一般社団 ・財団	公益社団 ・財団	医療法人	学校法人	その他	不明	計
北海道	43	2	40	6	0	2	0	4	47	144
青森県	11	1	9	2	0	2	0	3	0	28
岩手県	21	0	7	3	0	0	0	8	0	39
宮城県	19	1	8	1	0	0	1	4	1	35
秋田県	10	0	5	1	0	4	0	1	0	21
山形県	20	2	10	0	0	3	0	2	12	49
福島県	20	10	26	5	1	7	0	2	0	71
茨城県	54	0	45	6	1	11	1	5	19	142
栃木県	27	0	19	2	0	2	2	8	7	67
群馬県	22	1	9	1	0	0	2	8	6	49
埼玉県	12	0	10	0	0	1	0	2	4	29
千葉県	179	7	70	9	0	6	1	18	11	301
東京都	359	15	139	17	2	11	2	88	313	946
神奈川県	66	0	53	6	0	0	0	24	22	171
新潟県	0	0	1	4	0	0	0	1	0	6
富山県	10	0	4	0	0	0	0	1	0	15
石川県	5	1	4	0	0	0	0	1	1	12
福井県	7	0	2	0	1	2	0	0	2	14
山梨県	9	1	4	0	1	0	0	0	0	15
長野県	22	0	6	0	0	1	0	16	0	45
岐阜県	17	2	21	1	0	5	0	10	2	58
静岡県	35	0	32	1	0	0	0	7	0	75
愛知県	59	3	37	6	1	1	0	17	39	163
三重県	57	1	50	2	0	5	0	11	11	137
滋賀県	22	4	9	0	0	1	1	8	0	45
京都府	47	4	40	5	1	6	0	12	43	158
大阪府	99	13	147	18	1	9	1	33	179	500
兵庫県	70	13	63	13	0	1	0	16	58	234
奈良県	6	0	9	0	0	1	0	2	0	18
和歌山県	4	0	0	3	0	0	0	0	0	7
鳥取県	21	1	16	0	0	3	1	9	4	55
島根県	11	0	0	0	0	1	0	1	3	16
岡山県	26	0	21	5	0	1	0	7	7	67
広島県	10	0	11	2	0	0	0	3	0	26
山口県	39	1	6	1	0	5	0	4	15	71
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	32	32
香川県	33	1	5	1	0	0	0	5	15	60
愛媛県	15	0	9	0	0	1	0	2	1	28
高知県	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
福岡県	28	0	0	0	0	2	0	23	297	350
佐賀県	10	0	11	3	0	1	0	6	1	32
長崎県	33	0	15	1	0	2	1	7	5	64
熊本県	24	4	16	2	0	2	0	8	8	64
大分県	36	0	8	3	0	3	1	6	29	86
宮崎県	14	0	7	0	0	2	0	2	0	25
鹿児島県	35	0	30	4	0	4	1	11	14	99
沖縄県	22	0	0	9	0	3	0	31	39	104
合計	1,690	88	1,035	143	9	111	15	437	1,247	4,775
割合(%)	35.4%	1.8%	21.7%	3.0%	0.2%	2.3%	0.3%	9.2%	26.1%	100%

### 3 苦情対応・解決の状況

#### (1) 対応方法

##### ①初回相談

都道府県	2021年度					2020年度					
	助言	話し合い解決の推奨	当事者間の話し合い解決	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解決	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他
北海道	47	2	38	26	113	44	4	41	6	95	
青森県	0	0	0	0	0	3	0	1	1	5	
岩手県	0	2	2	0	4	9	1	1	2	13	
宮城県	1	1	0	0	2	0	0	1	0	1	
秋田県	2	0	3	0	5	6	3	13	0	22	
山形県	6	11	12	8	37	23	6	2	9	40	
福島県	39	9	3	0	51	35	5	5	0	45	
茨城県	57	2	3	4	66	41	7	4	9	61	
栃木県	22	0	7	35	64	41	0	17	22	80	
群馬県	16	8	4	6	34	7	1	8	12	28	
埼玉県	6	1	0	0	7	8	0	0	0	8	
千葉県	61	3	77	13	154	43	11	138	1	193	
東京都	687	24	122	89	922	217	3	186	10	416	
神奈川県	48	8	36	8	100	35	4	25	2	66	
新潟県	0	1	0	2	3	3	4	4	1	12	
富山県	0	9	0	6	15	0	8	0	1	9	
石川県	2	0	6	4	12	0	0	0	7	7	
福井県	1	1	0	12	14	6	0	0	12	18	
山梨県	3	6	2	3	14	11	8	1	1	21	
長野県	0	0	15	1	16	3	2	17	3	25	
岐阜県	7	31	11	7	56	37	15	17	2	71	
静岡県	19	17	35	1	72	28	1	18	13	60	
愛知県	26	12	69	20	127	88	6	106	27	227	
三重県	35	4	7	11	57	81	12	8	13	114	
滋賀県	5	1	8	0	14	3	0	0	1	4	
京都府	86	0	34	10	130	115	2	14	22	153	
大阪府	152	145	57	139	493	400	3	27	69	499	
兵庫県	113	62	46	4	225	29	85	76	16	206	
奈良県	3	1	2	6	12	4	2	4	4	14	
和歌山県	4	3	0	0	7	1	3	0	1	5	
鳥取県	6	0	14	27	47	2	0	7	0	9	
島根県	2	6	4	4	16	0	13	1	1	15	
岡山県	7	0	1	5	13	4	0	0	1	5	
広島県	24	0	0	0	24	25	0	1	1	27	
山口県	22	12	8	27	69	42	0	13	18	73	
徳島県	11	6	6	9	32	14	8	5	0	27	
香川県	40	0	15	2	57	24	0	2	0	26	
愛媛県	6	13	9	0	28	3	15	4	5	27	
高知県	1	0	1	0	2	5	0	0	0	5	
福岡県	230	10	98	0	338	168	30	158	0	356	
佐賀県	7	4	7	2	20	3	2	0	8	13	
長崎県	7	31	17	4	59	13	5	18	4	40	
熊本県	17	20	18	7	62	34	13	29	3	79	
大分県	42	9	31	4	86	43	9	16	0	68	
宮崎県	19	0	6	0	25	31	0	3	1	35	
鹿児島県	55	26	7	4	92	49	8	7	17	81	
沖縄県	16	9	8	47	80	31	18	22	45	116	
合計	1,960	510	849	557	3,876	1,812	317	1,020	371	3,520	
割合	50.6%	13.2%	21.9%	14.4%	100.0%	51.5%	9.0%	29.0%	10.5%	100.0%	

都道府県	2019年度					2018年度				
	助言	当事者間の話し合い解決の推奨	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他	合計	助言	当事者間の話し合い解決の推奨	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他	合計
北海道	21	10	35	19	85	22	8	31	12	73
青森県	3	0	1	1	5	2	0	1	1	4
岩手県	7	1	1	1	10	4	1	3	1	9
宮城県	5	0	0	0	5	1	0	1	0	2
秋田県	6	1	4	0	11	5	2	5	0	12
山形県	17	13	4	5	39	7	3	7	2	19
福島県	24	6	8	1	39	8	8	12	8	36
茨城県	34	14	13	12	73	17	2	9	20	48
栃木県	29	0	7	20	56	40	0	6	13	59
群馬県	17	2	10	2	31	29	18	3	0	50
埼玉県	11	8	4	0	23	16	2	1	1	20
千葉県	81	0	37	7	125	55	11	18	8	92
東京都	494	29	240	37	800	479	29	225	10	743
神奈川県	44	9	22	5	80	33	6	15	3	57
新潟県	10	12	7	14	43	41	0	2	2	45
富山県	0	3	0	1	4	0	18	4	3	25
石川県	0	2	0	23	25	4	3	0	15	22
福井県	1	12	1	14	28	8	0	1	19	28
山梨県	1	5	1	0	7	7	0	0	7	14
長野県	1	5	3	0	9	18	0	0	1	19
岐阜県	26	19	16	2	63	38	19	51	0	108
静岡県	32	3	12	26	73	53	0	6	13	72
愛知県	66	6	44	75	191	63	2	49	62	176
三重県	58	6	3	7	74	62	6	10	15	93
滋賀県	1	0	0	1	2	6	0	1	4	11
京都府	97	0	11	0	108	41	35	15	0	91
大阪府	161	5	48	207	421	366	1	2	13	382
兵庫県	30	73	69	24	196	38	42	53	7	140
奈良県	1	1	3	7	12	12	0	5	7	24
和歌山県	14	7	4	9	34	18	2	2	5	27
鳥取県	5	0	8	14	27	9	1	4	11	25
島根県	1	12	0	2	15	1	7	0	11	19
岡山県	3	10	6	7	26	7	4	5	3	19
広島県	29	0	0	0	29	32	0	3	1	36
山口県	83	0	2	2	87	42	1	5	33	81
徳島県	16	1	3	5	25	14	2	2	4	22
香川県	13	1	3	3	20	4	0	8	0	12
愛媛県	2	7	7	4	20	4	10	5	0	19
高知県	8	0	0	0	8	4	1	3	0	8
福岡県	187	15	96	0	298	166	63	58	0	287
佐賀県	15	2	8	5	30	5	2	13	4	24
長崎県	6	9	4	0	19	3	3	10	0	16
熊本県	18	10	20	1	49	25	11	34	0	70
大分県	46	2	5	0	53	20	0	16	0	36
宮崎県	18	2	3	2	25	7	2	4	4	17
鹿児島県	13	0	4	0	17	15	0	8	0	23
沖縄県	31	16	12	20	79	35	4	12	18	69
合計	1,786	339	789	585	3,499	1,886	329	728	341	3,284
割合	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	2021年度							2020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
北海道	30	1	0	0	0	0	31	39	1	0	0	2	0	42
青森県	4	4	1	0	0	19	28	10	5	1	0	0	8	24
岩手県	1	34	0	0	0	0	35	0	27	0	0	1	1	29
宮城県	5	22	4	0	2	0	33	37	1	3	0	2	0	43
秋田県	5	16	2	0	0	0	23	1	6	14	0	0	0	21
山形県	4	0	7	0	0	1	12	6	4	4	0	0	8	22
福島県	5	6	4	0	4	1	20	1	11	8	0	0	2	22
茨城県	43	68	56	0	0	1	168	14	46	18	0	4	3	85
栃木県	1	1	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	3	4
群馬県	0	4	5	2	0	4	15	1	4	10	0	0	5	20
埼玉県	0	19	0	0	3	0	22	0	17	0	0	1	1	19
千葉県	0	146	0	0	0	1	147	4	68	5	0	2	0	79
東京都	11	10	1	0	0	13	35	8	5	1	0	0	3	17
神奈川県	27	20	0	0	8	23	78	19	32	0	0	3	22	76
新潟県	0	0	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	1
富山県	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
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
長野県	0	27	0	0	0	2	29	0	41	0	0	1	2	44
岐阜県	0	1	1	0	0	0	2	3	11	2	0	1	0	17
静岡県	2	2	1	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	1
愛知県	0	17	17	0	0	2	36	0	0	0	0	0	0	0
三重県	54	13	6	0	0	7	80	14	8	2	0	0	6	30
滋賀県	0	3	0	1	1	26	31	2	9	0	0	0	6	17
京都府	1	2	0	0	0	25	28	0	23	2	0	0	13	38
大阪府	0	6	1	0	0	0	7	3	2	0	0	0	45	50
兵庫県	2	0	5	0	2	0	9	2	0	5	0	0	3	10
奈良県	0	1	0	0	0	5	6	0	1	1	0	0	2	4
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	7	6	1	0	0	0	14	12	15	2	0	0	32	61
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	39	24	9	0	1	4	77	21	11	0	2	1	3	38
広島県	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
山口県	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
香川県	0	3	0	0	0	0	3	0	9	0	0	0	0	9
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	4	0	12
高知県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
福岡県	9	0	0	0	0	3	12	6	0	0	0	0	4	10
佐賀県	4	8	4	0	0	4	20	0	1	0	0	0	0	1
長崎県	0	0	5	0	0	0	5	0	4	0	0	0	0	4
熊本県	1	2	1	0	0	2	6	0	1	2	0	0	0	3
大分県	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
鹿児島県	1	0	4	0	0	3	8	0	0	0	0	0	17	17
沖縄県	0	13	8	0	0	3	24	0	4	0	0	0	9	13
合計	258	481	144	3	23	152	1,061	210	368	86	2	22	199	887
割合	28.7%	53.5%	16.0%	0.3%	2.6%	16.9%		23.4%	40.9%	9.6%	0.2%	2.4%	22.1%	

都道府県	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
北海道	45	3	0	0	3	2	53	41	2	0	0	4	4	51
青森県	7	6	4	0	1	7	25	2	11	5	0	0	5	23
岩手県	0	37	1	0	0	0	38	0	42	0	0	0	0	42
宮城県	33	0	0	0	4	0	37	31	0	0	0	0	0	31
秋田県	4	12	4	0	0	0	20	15	6	0	0	0	0	21
山形県	12	13	6	0	1	9	41	9	0	4	1	0	2	16
福島県	1	13	3	0	0	2	19	11	5	1	1	4	2	24
茨城県	21	19	13	0	1	2	56	14	2	16	0	6	6	44
栃木県	1	1	1	0	0	7	10	2	1	0	0	0	3	6
群馬県	2	2	9	0	0	1	14	0	3	9	0	0	0	12
埼玉県	0	20	0	1	1	0	22	0	35	0	0	1	0	36
千葉県	21	147	0	0	0	6	174	3	132	6	0	0	0	141
東京都	4	0	0	0	0	0	4	3	1	0	0	0	7	11
神奈川県	19	16	2	0	3	26	66	37	15	2	0	7	24	85
新潟県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
富山県	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
福井県	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
長野県	0	37	2	0	1	4	44	22	22	0	0	0	15	59
岐阜県	5	16	3	0	5	0	29	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	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
三重県	5	42	4	0	2	0	53	2	16	3	0	0	0	21
滋賀県	3	2	0	1	0	17	23	0	0	0	1	0	9	10
京都府	13	86	6	0	6	45	156	1	40	29	0	0	0	70
大阪府	51	0	0	0	7	11	69	1	0	0	0	1	66	68
兵庫県	11	6	8	0	3	3	31	26	10	43	0	4	2	85
奈良県	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	1	1
鳥取県	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
岡山県	2	0	2	0	3	0	7	0	0	2	1	2	0	5
広島県	0	3	0	0	0	0	3	0	6	0	0	0	0	6
山口県	6	0	0	0	1	1	8	14	0	0	0	0	0	14
徳島県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	21	0	0	0	0	21	0	20	0	0	0	0	20
愛媛県	3	3	1	1	0	1	9	2	1	3	0	1	0	7
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	18	0	0	0	0	8	26	26	0	0	0	0	8	34
佐賀県	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	1	9	0	0	1	11
熊本県	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
宮崎県	0	0	0	1	0	1	2	1	3	0	0	0	1	5
鹿児島県	0	69	0	0	0	0	69	1	37	12	0	0	0	50
沖縄県	0	22	4	0	2	0	28	0	1	14	0	0	15	30
合計	296	628	94	5	44	168	1,235	290	440	166	7	34	185	1,122
割合	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	2021年度					2020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
北海道	12	82	86	360	5	13	64	76	360	17
青森県	4	9	48	474	2	5	21	21	61	2
岩手県	5	16	8	64	0	5	16	21	90	0
宮城県	8	38	47	142	1	6	19	47	170	0
秋田県	2	4	4	9	0	5	36	16	54	0
山形県	2	7	6	30	0	2	6	5	24	1
福島県	7	19	50	163	3	8	21	40	71	11
茨城県	5	29	3	20	1	6	18	4	14	1
栃木県	4	7	51	66	1	6	18	80	129	1
群馬県	4	11	28	109	0	5	14	37	125	0
埼玉県	3	7	55	137	4	3	10	51	102	1
千葉県	6	33	12	110	6	7	42	18	231	1
東京都	22	52	85	300	1	16	82	99	239	9
神奈川県	15	145	57	339	5	12	215	60	339	5
新潟県	14	27	26	48	0	46	46	35	35	0
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	4	4	0	0	1	0	0	0	0	0
長野県	8	50	16	81	1	10	84	20	160	1
岐阜県	3	4	49	94	0	2	15	10	33	0
静岡県	13	20	170	390	3	6	6	102	102	0
愛知県	3	10	3	10	1	0	0	0	0	0
三重県	7	45	36	343	1	6	17	45	249	1
滋賀県	13	72	29	207	1	10	37	78	275	3
京都府	8	74	49	309	4	4	27	51	323	0
大阪府	6	20	75	276	0	4	47	40	350	0
兵庫県	6	10	10	32	0	13	32	38	145	2
奈良県	11	19	53	145	0	17	24	104	203	0
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	8	12	57	150	0	3	12	51	162	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	7	33	45	212	5	8	31	70	144	3
広島県	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0
山口県	20	24	52	71	0	10	10	42	42	0
徳島県	0	0	0	0	0	6	6	33	33	0
香川県	4	5	4	6	0	5	8	6	10	0
愛媛県	0	0	0	0	0	8	19	56	119	0
高知県	0	0	0	0	0	2	2	30	30	0
福岡県	7	11	70	147	3	5	10	51	109	4
佐賀県	7	15	23	52	0	2	2	78	78	0
長崎県	4	4	12	18	0	3	4	3	6	0
熊本県	3	3	4	4	0	3	4	60	114	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	14	18	32	94	0	9	41	21	114	0
沖縄県	8	25	28	176	2	5	21	13	75	0
平均値	6	21	29	110	1	6	23	34	105	1
中央値	5	11	23	66	0	5	15	33	78	0
最大値	22	145	170	474	-	46	215	104	360	-

都道府県	2019年度					2018年度				
	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終了までの日数 (平均)	終了までの日数 (最大)	未終了案件数	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終了までの日数 (平均)	終了までの日数 (最大)	未終了案件数
北海道	13	50	75	361	17	9	91	74	354	8
青森県	4	10	43	161	2	3	10	18	63	1
岩手県	5	28	27	148	0	2	8	16	128	0
宮城県	5	15	42	143	0	7	34	35	117	5
秋田県	4	14	10	38	0	3	6	7	20	0
山形県	4	21	20	104	2	6	19	52	205	1
福島県	9	28	104	308	0	9	19	138	277	2
茨城県	9	21	6	12	3	8	18	6	18	9
栃木県	3	6	120	275	2	2	3	87	149	1
群馬県	8	37	81	270	0	2	4	10	25	0
埼玉県	4	15	48	74	4	4	15	56	162	8
千葉県	9	96	21	246	6	6	61	15	310	0
東京都	12	16	91	107	1	8	33	87	148	5
神奈川県	16	100	67	334	5	15	90	64	164	6
新潟県	6	6	93	93	0	9	9	0	0	1
富山県	18	18	183	183	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	1	1	90	90	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	8	20	29	237	0	8	40	46	320	0
岐阜県	5	17	8	44	0	0	0	0	0	0
静岡県	2	2	120	154	0	0	0	0	0	0
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	4	12	12	87	0	12	99	41	148	2
滋賀県	19	40	101	252	2	20	42	120	194	4
京都府	1	1	1	1	100	1	1	1	1	29
大阪府	7	21	55	294	0	11	40	78	363	5
兵庫県	8	29	30	118	2	8	32	34	271	2
奈良県	7	18	19	175	1	6	14	16	38	0
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
鳥取県	6	20	48	93	0	8	18	64	232	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	11	31	56	88	0	9	18	78	114	0
広島県	3	4	72	112	0	3	8	191	224	0
山口県	17	44	53	181	0	7	17	27	62	0
徳島県	4	4	100	100	0	0	0	0	0	0
香川県	5	23	29	286	0	5	11	17	135	0
愛媛県	3	5	40	54	1	4	6	27	49	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	9	24	93	209	3	10	66	97	176	8
佐賀県	3	6	13	84	1	5	36	11	34	0
長崎県	2	3	50	80	0	16	56	74	237	1
熊本県	0	0	0	0	0	10	10	29	29	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	11	19	91	179	0	5	10	41	103	0
鹿児島県	5	50	11	120	0	5	32	6	30	1
沖縄県	9	26	38	297	0	7	29	25	121	0
平均値	6	19	45	130	3	5	21	38	109	2
中央値	5	16	38	107	0	5	11	25	90	0
最大値	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	2021年度						2020年度					
	初回		継続対応				初回		継続対応			
	終了	継続中	解決	不調	他の解決 機関を紹 介	継続中	終了	継続中	解決	不調	他の解決 機関を紹 介	継続中
北海道	113	0	22	3	1	5	95	0	20	5	0	17
青森県	0	0	23	0	3	2	5	0	18	0	4	2
岩手県	4	0	31	3	1	0	13	0	28	0	1	0
宮城県	2	0	30	0	2	1	1	0	43	0	0	0
秋田県	5	0	16	0	0	0	22	0	21	0	0	0
山形県	37	0	10	1	1	0	40	0	12	5	3	1
福島県	51	0	16	0	1	3	45	0	10	0	0	11
茨城県	66	0	45	20	10	1	60	1	57	12	7	1
栃木県	64	0	2	0	0	1	80	0	3	0	0	1
群馬県	34	0	15	0	0	0	28	0	15	0	5	0
埼玉県	6	1	16	2	0	4	7	1	13	1	4	1
千葉県	153	1	118	7	16	6	193	0	74	0	4	1
東京都	922	0	10	3	10	1	416	0	6	0	2	9
神奈川県	100	0	50	0	16	5	66	0	35	0	27	5
新潟県	3	0	3	0	0	0	12	0	1	0	0	0
富山県	15	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0
石川県	12	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
福井県	14	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0
山梨県	14	0	0	0	0	1	21	0	0	0	0	0
長野県	16	0	27	1	0	1	25	0	30	5	8	1
岐阜県	56	0	2	0	0	0	71	0	12	4	1	0
静岡県	72	0	0	0	0	3	60	0	1	0	0	0
愛知県	127	0	20	14	1	1	227	0	0	0	0	0
三重県	57	0	57	22	0	1	114	0	25	4	0	1
滋賀県	14	0	20	0	10	1	4	0	13	0	1	3
京都府	125	5	16	5	3	4	144	9	37	1	0	0
大阪府	493	0	7	0	0	0	499	0	37	5	8	0
兵庫県	224	1	5	3	1	0	203	3	4	2	2	2
奈良県	12	0	2	2	2	0	14	0	0	4	0	0
和歌山県	7	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0
鳥取県	47	0	5	3	0	0	9	0	38	1	5	0
島根県	16	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0
岡山県	13	0	34	5	10	5	5	0	8	10	3	3
広島県	21	3	0	0	0	2	24	3	0	0	0	0
山口県	69	0	2	0	0	0	73	0	1	0	0	0
徳島県	29	3	0	0	0	0	27	0	0	1	0	0
香川県	57	0	0	3	0	0	26	0	9	0	0	0
愛媛県	28	0	0	0	0	0	27	0	1	2	1	0
高知県	2	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0
福岡県	335	3	8	1	0	3	352	4	6	0	0	4
佐賀県	20	0	7	4	1	0	13	0	0	1	0	0
長崎県	59	0	5	0	0	0	36	4	4	0	0	0
熊本県	62	0	2	0	0	0	79	0	2	0	0	0
大分県	86	0	0	0	0	0	68	0	0	0	0	0
宮崎県	25	0	0	0	0	0	35	0	0	0	0	0
鹿児島県	92	0	6	1	0	0	81	0	12	3	2	0
沖縄県	80	0	11	8	3	2	116	0	4	7	2	0
合計	3,859	17	643	111	92	53	3,495	25	601	73	90	63
割合	99.6%	0.4%	71.5%	12.3%	10.2%	5.9%	99.3%	0.7%	72.7%	8.8%	10.9%	7.6%

都道府県	2019年度						2018年度					
	初回		継続対応				初回		継続対応			
	終了	継続中	解決	不調	他の解決機関を紹介	継続中	終了	継続中	解決	不調	他の解決機関を紹介	継続中
北海道	85	0	32	3	1	17	73	0	23	13	7	8
青森県	5	0	21	0	2	2	4	0	20	1	1	1
岩手県	10	0	36	2	0	0	9	0	42	0	0	0
宮城県	5	0	37	0	0	0	2	0	26	0	0	5
秋田県	11	0	15	0	0	0	12	0	20	1	0	0
山形県	38	1	12	11	4	2	14	5	4	7	0	1
福島県	39	0	18	1	0	0	36	0	9	1	0	2
茨城県	73	0	12	11	6	3	48	0	11	9	1	9
栃木県	56	0	7	0	0	2	59	0	4	0	0	1
群馬県	31	0	10	0	4	0	50	0	12	0	0	0
埼玉県	20	3	16	1	1	4	15	5	25	2	1	8
千葉県	125	0	168	0	0	6	91	1	139	1	1	0
東京都	800	0	3	0	0	1	743	0	2	0	3	5
神奈川県	80	0	36	0	15	5	57	0	51	1	15	6
新潟県	42	1	1	0	0	0	44	1	0	0	0	1
富山県	4	0	1	0	0	0	25	0	0	0	0	0
石川県	25	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0
福井県	28	0	0	0	0	0	28	0	1	0	0	0
山梨県	7	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0
長野県	9	0	29	3	9	0	19	0	37	0	0	0
岐阜県	63	0	20	0	9	0	108	0	0	0	0	0
静岡県	73	0	2	0	0	0	72	0	0	0	0	0
愛知県	191	0	0	0	0	0	176	0	0	0	0	0
三重県	74	0	31	18	4	0	93	0	11	7	1	2
滋賀県	2	0	13	1	0	2	11	0	6	0	0	4
京都府	108	0	31	19	6	100	83	8	34	2	5	29
大阪府	421	0	44	1	24	0	382	0	58	5	0	5
兵庫県	196	0	15	6	8	2	140	0	53	9	21	2
奈良県	12	0	8	2	5	1	24	0	3	2	0	0
和歌山県	34	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	1
鳥取県	27	0	12	2	0	0	25	0	18	1	1	0
島根県	15	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0
岡山県	26	0	1	4	2	0	19	0	3	0	2	0
広島県	29	0	3	0	0	0	36	0	3	2	1	0
山口県	87	0	6	0	1	0	81	0	14	0	0	0
徳島県	25	0	0	0	1	0	22	0	0	0	0	0
香川県	20	0	16	2	3	0	12	0	16	0	4	0
愛媛県	20	0	2	1	1	1	19	0	7	0	0	0
高知県	8	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0
福岡県	298	0	22	0	0	3	287	0	24	0	0	8
佐賀県	30	0	6	2	6	1	24	0	20	0	1	0
長崎県	16	3	4	0	0	0	16	0	4	3	0	1
熊本県	49	0	0	0	0	0	69	1	1	0	0	0
大分県	53	0	0	0	0	0	36	0	0	0	0	0
宮崎県	25	0	0	2	0	0	17	0	2	3	0	0
鹿児島県	17	0	66	3	0	0	23	0	47	2	0	1
沖縄県	79	0	9	12	7	0	69	0	19	4	7	0
合計	3,491	8	765	107	119	152	3,263	21	769	76	72	100
割合	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 2020年度からの継続中案件の解決状況

都道府県	継続中件数	対応方法						事業種別				申出内容							最終までに 要した日数 (平均)	最終結果				
		事情調査	助言	話し合い	あつせん	通知	その他	高齢者	障害者	児童	その他	①職員 の接遇	②サ ービス の 質や量	③説 明・ 情 報 提 供	④利 用 料	⑤被 害・ 損 害	⑥権 利 侵 害	⑦そ の 他		解決	不 調	他 の 解 決 機 関 を 紹 介	継 続 中	
北海道	17	15	0	0	0	2	0	3	12	2	0	13	4	0	0	0	0	0	356	12	0	0	5	
青森県	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	381	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	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33	0	1	0	0	
福島県	11	1	5	3	0	0	2	7	4	0	0	6	0	2	0	2	0	1	70	11	0	0	0	
茨城県	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6	0	1	0	0		
栃木県	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	229	0	0	1	0	
群馬県	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
埼玉県	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	51	2	0	0	0		
千葉県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	107	1	0	0	0		
東京都	9	6	7	0	0	0	4	0	8	1	0	1	6	0	0	1	1	236	8	1	0	0		
神奈川県	5	2	4	0	0	0	1	0	4	1	0	2	2	0	0	0	1	34	4	0	1	0		
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	272	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	72	1	0	0	0		
滋賀県	3	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	175	2	0	1	0		
京都府	6	0	1	0	0	0	5	2	4	0	0	4	0	0	0	1	1	310	0	5	1	0		
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
兵庫県	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
奈良県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	3	3	1	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	63	1	1	1	0		
広島県	3	0	3	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0	1	0	0	0	117	0	3	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	4	4	0	0	0	0	0	0	3	1	0	2	0	1	1	0	0	170	4	0	0	0		
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
沖縄県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合 計	74	34	28	6	1	3	15	16	51	8	0	34	15	7	2	6	5	2,682	49	12	6	7		
割 合		45.9%	37.8%	8.1%	1.4%	4.1%	20.3%	21.6%	68.9%	10.8%	0.0%	45.9%	20.3%	9.5%	2.7%	8.1%	6.8%	173	66.2%	16.2%	8.1%	9.5%		

## 5 相談受付件数(2000年度～2021年度)

都道府県	2021年度	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
北海道	84	67	80	67	62	99	93	126	104	134	165	157	110	96
青森県	155	185	201	178	147	114	82	107	105	380	129	134	74	58
岩手県	94	67	62	68	61	30	35	25	11	20	36	31	36	30
宮城県	120	105	106	77	91	82	111	106	84	97	80	76	48	69
秋田県	20	24	12	25	28	33	35	30	37	43	44	76	60	38
山形県	0	3	2	16	54	56	37	40	35	35	8	13	38	64
福島県	51	36	20	28	40	37	25	31	37	14	25	36	56	35
茨城県	45	34	10	5	15	8	19	21	20	26	7	14	3	26
栃木県	59	37	62	28	45	20	39	32	47	14	13	75	92	101
群馬県	27	21	39	45	27	33	52	43	20	32	30	42	45	37
埼玉県	342	374	255	272	238	217	173	129	141	105	101	103	111	91
千葉県	317	317	155	135	116	102	145	173	249	255	259	125	104	35
東京都	123	108	112	133	105	94	135	116	272	111	170	70	102	164
神奈川県	232	210	180	211	204	192	168	149	182	199	218	160	347	142
新潟県	279	254	142	138	108	89	49	107	52	97	207	82	83	75
富山県	32	32	23	21	17	19	20	17	21	2	21	16	21	35
石川県	38	47	47	35	33	20	24	31	18	16	32	5	11	7
福井県	37	19	29	39	22	31	31	20	22	25	14	17	6	19
山梨県	12	4	1	3	6	6	5	1	3	4	3	14	14	19
長野県	155	224	186	305	199	154	183	183	127	87	91	100	111	148
岐阜県	12	10	7	9	17	40	28	23	22	25	52	31	37	40
静岡県	42	11	7	19	25	23	22	28	27	34	32	36	27	38
愛知県	91	203	181	180	178	167	185	142	146	159	284	194	179	153
三重県	71	6	189	332	175	105	100	164	190	129	157	134	109	94
滋賀県	217	170	131	122	66	83	130	91	187	157	138	133	128	123
京都府	129	106	211	210	365	253	141	92	139	79	137	163	74	78
大阪府	156	140	97	82	80	38	58	66	73	88	95	94	114	120
兵庫県	51	55	33	47	68	22	127	125	294	456	456	478	607	824
奈良県	115	102	92	84	72	62	49	53	42	84	101	168	29	41
和歌山県	98	103	45	78	98	101	90	103	297	315	304	238	253	189
鳥取県	20	61	35	32	38	38	18	7	0	58	55	18	37	6
島根県	0	0	0	0	0	4	7	0	0	0	0	2	7	5
岡山県	55	27	34	22	37	59	55	52	45	40	34	40	39	42
広島県	295	225	103	66	84	74	73	75	77	82	57	36	79	88
山口県	45	27	68	99	57	62	51	25	17	20	15	32	23	23
徳島県	40	39	49	66	65	74	72	33	42	47	51	58	124	105
香川県	17	42	21	29	43	29	25	34	27	31	29	33	32	29
愛媛県	5	19	38	57	59	52	36	32	28	16	18	23	20	20
高知県	3	1	7	14	13	19	17	21	24	31	17	79	53	57
福岡県	77	70	97	112	110	118	125	99	62	72	51	252	255	252
佐賀県	13	34	13	19	13	0	13	0	0	6	13	20	24	19
長崎県	59	40	10	0	29	36	33	40	25	46	83	148	171	134
熊本県	32	22	18	20	14	33	27	15	20	31	36	26	52	70
大分県	0	0	0	0	0	4	2	10	12	17	25	42	63	36
宮崎県	66	52	66	58	89	61	60	59	44	18	17	46	30	62
鹿児島県	58	40	16	15	33	44	41	55	79	75	48	58	37	32
沖縄県	47	23	60	93	78	41	103	113	120	101	90	150	115	166
合 計	4,036	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

※累計は2000～2021年度

※2002年度までは「その他」として集計

(件)

都道府県	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	66	113	93	43	325	107	71	101	2,363
青森県	62	96	50	101	155	245	212	24	2,994
岩手県	15	20	48	37	16	19	35	15	811
宮城県	73	50	63	60	40	52	49	21	1,660
秋田県	47	33	41	49	38	64	89	22	888
山形県	22	51	11	33	30	12	17	12	589
福島県	58	28	40	48	122	8	35	33	843
茨城県	42	49	67	39	29	37	15	3	534
栃木県	71	41	91	147	106	105	172	55	1,452
群馬県	21	33	52	74	80	84	16	0	853
埼玉県	106	106	97	165	64	32	0	0	3,222
千葉県	101	116	84	97	89	54	95	40	3,163
東京都	177	387	368	541	508	341	269	85	4,491
神奈川県	144	120	79	128	94	104	18	0	3,481
新潟県	55	50	60	61	41	61	71	14	2,175
富山県	25	38	2	18	21	12	10	0	423
石川県	16	10	4	0	0	2	30	23	449
福井県	19	29	30	20	72	7	2	2	512
山梨県	14	16	4	4	5	5	3	5	151
長野県	150	213	121	84	12	13	7	1	2,854
岐阜県	55	25	26	60	61	71	43	7	701
静岡県	20	28	17	11	4	4	8	0	463
愛知県	186	143	218	207	111	107	322	0	3,736
三重県	109	131	73	85	88	100	54	20	2,615
滋賀県	96	131	111	143	106	199	207	223	3,092
京都府	74	42	60	44	43	55	39	9	2,543
大阪府	100	161	155	178	212	145	60	40	2,352
兵庫県	437	436	289	240	88	109	31	0	5,273
奈良県	42	58	58	53	0	0	0	0	1,305
和歌山県	167	158	104	113	80	76	52	20	3,082
鳥取県	33	9	5	4	10	7	4	3	498
島根県	4	1	1	12	21	7	3	5	79
岡山県	33	70	28	61	82	84	113	67	1,119
広島県	110	142	95	124	97	103	194	144	2,423
山口県	19	19	31	26	36	75	105	34	909
徳島県	60	59	103	38	17	13	29	11	1,195
香川県	30	24	15	24	9	11	6	5	545
愛媛県	29	36	35	36	29	16	20	13	637
高知県	74	68	39	36	22	36	33	13	677
福岡県	250	243	239	233	172	168	139	53	3,249
佐賀県	13	17	6	35	37	32	28	20	375
長崎県	86	86	125	122	25	52	37	7	1,394
熊本県	108	134	190	205	118	80	47	41	1,339
大分県	33	33	60	72	86	74	39	17	625
宮崎県	58	25	29	26	8	7	9	13	903
鹿児島県	24	42	33	21	8	6	2	2	769
沖縄県	122	81	111	86	73	90	54	30	1,947
合計	3,656	4,001	3,661	4,044	3,490	3,091	2,894	1,253	77,753





# 「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 3 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 3 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 4 年 5 月上旬 依頼文書送付 【本会→都道府県】
- 令和 4 年 6 月 6 日（月） 調査票回収（締切）【都道府県→本会】
- 令和 4 年 6 月中旬（随時） 入力情報確認 【本会→都道府県】
- 令和 4 年 7 月上旬 調査結果（暫定版）配布
- 令和 4 年 8 月上旬（随時） 記入内容の修正連絡【都道府県→本会】
- 令和 4 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令和 2 年度（2020 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3年度実績)

## 調査票 記入要領

■令和3年度の状況(令和4年3月31日時点)をご回答ください。

(提出期限: 令和4年6月6日(月))

■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令和2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"> <li>・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</li> <li>・当該苦情について、行政機関へ伝達を行ったケース</li> </ul>
その他※	上記以外 例) ・匿名投書のため対応不可であったケース ・初回相談後、申出人と連絡が取れず継続対応が出来なかったケース ・申出人が苦情を取下げた終了したケース ・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)”とご入力ください。

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ことが想定される場合には「○」を選択

(11)「事業所の運営主体」

…苦情申出を受けた事業所の運営主体がわかる場合は、「社会福祉法人」「公立」「営利法人(株式会社等)」「一般社団・財団」「公益社団・財団」「医療法人」「学校法人」「その他」のなかから選択をし、不明の場合は「不明」を選択してください。

## 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3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ことが想定される場合には「○」を選択

(12)「事業所の運営主体」

…苦情申出を受けた事業所の運営主体がわかる場合は、「社会福祉法人」「公立」「営利法人(株式会社等)」「一般社団・財団」「公益社団・財団」「医療法人」「学校法人」「その他」のなかから選択をし、不明の場合は「不明」を選択してください。

**3. 調査票3:「③令和2年度継続中の案件の状況」について**

- ・令和2年度に受け付けた案件で、令和3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)～(12)」をご参照ください(\*「のべ回数」は令和2年度からの対応回数を記入)。
- ・件数については、別添「令和2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3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」選択の場合は、「対応方法(備考)※」にその内容を記入ください  
 ※「施設種別①」にて「その他」を選択の場合は、「施設種別②」にその施設・事業所名を具体的に記入ください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法	対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別② ※	申出の内容			最終結果	新型コロナウイルス 関連	事業所の 運営主体
										①～⑦	1	2			
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															

調査票2【②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況】

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

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	終了 まで要し た日数	最終 結果	苦情窓口 ファイル 入 庫済	事業所の 運営主体	
				1	2	3							1	2	3						
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					



調査票3【③令和2年度(2020年度)から継続中の案件の状況】

※受付日は2020年4月1日～2021年3月31日までです。

※背景色・黄色は必須項目です。空欄のないようご協力をお願い致します。  
 ※「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)にその内容を記入してください。  
 ※「施設種別①」にて「その他」を選択の場合、「施設種別②」にその施設・事業所名を具体的に記入してください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※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	事業所の運営主体
				1	2	3						①～⑦	(1)～(32)	※主要なもの3つ					
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			

## 調査票4「④苦情相談以外の相談件数」

月	件数
令和3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4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3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3年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



令和4年10月7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