

苦情受付・解決の状況

令和4年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

令和5年10月16日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I	令和4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4年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査	2
	調査の概要	2
	調査結果の概要	3
III	運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)	18
IV	令和4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(2010年度～2022年度)	25
(2)	サービス分野別受付件数	26
(3)	サービス分野別受付件数(施設・事業所別)	31
(4)	受付方法別件数	36
(5)	申出人の属性	41
2	苦情の種類	
(1)	苦情の種類	46
(2)	苦情の種類(詳細)	50
(3)	事業所の運営主体(2022年度 / 2021年度継続・2022年度)	53
3	苦情対応・解決の状況	
(1)	対応方法 ①初回相談	55
	②継続対応	57
(2)	終結までの対応回数・日数	59
(3)	終結状況	61
4	2021年度からの継続中案件の解決状況	63
5	相談受付件数(2010年度～2022年度)	64

I 令和4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。
- また、多様化する施設種別にともない、令和4年度調査では、施設種別の選択項目の追加を行った。

Ⅱ 令和4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4年度（令和4年4月1日から令和5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5年5月15日～令和5年6月12日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

<調査結果の概要>

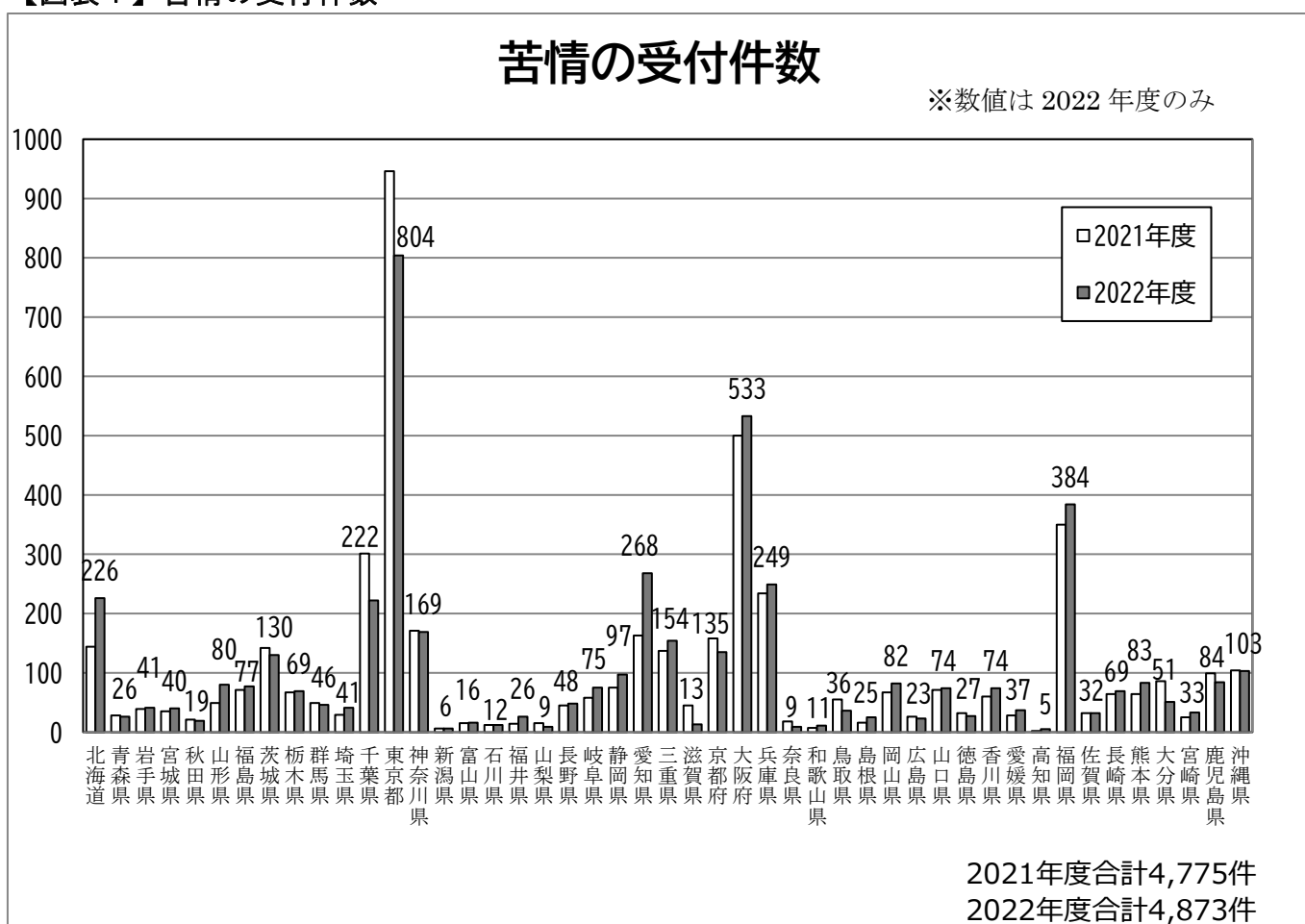
- 令和4（2022）年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は、「苦情」が4,873件、「相談」が4,124件の合計 8,997件であった。

I 苦情の受付状況

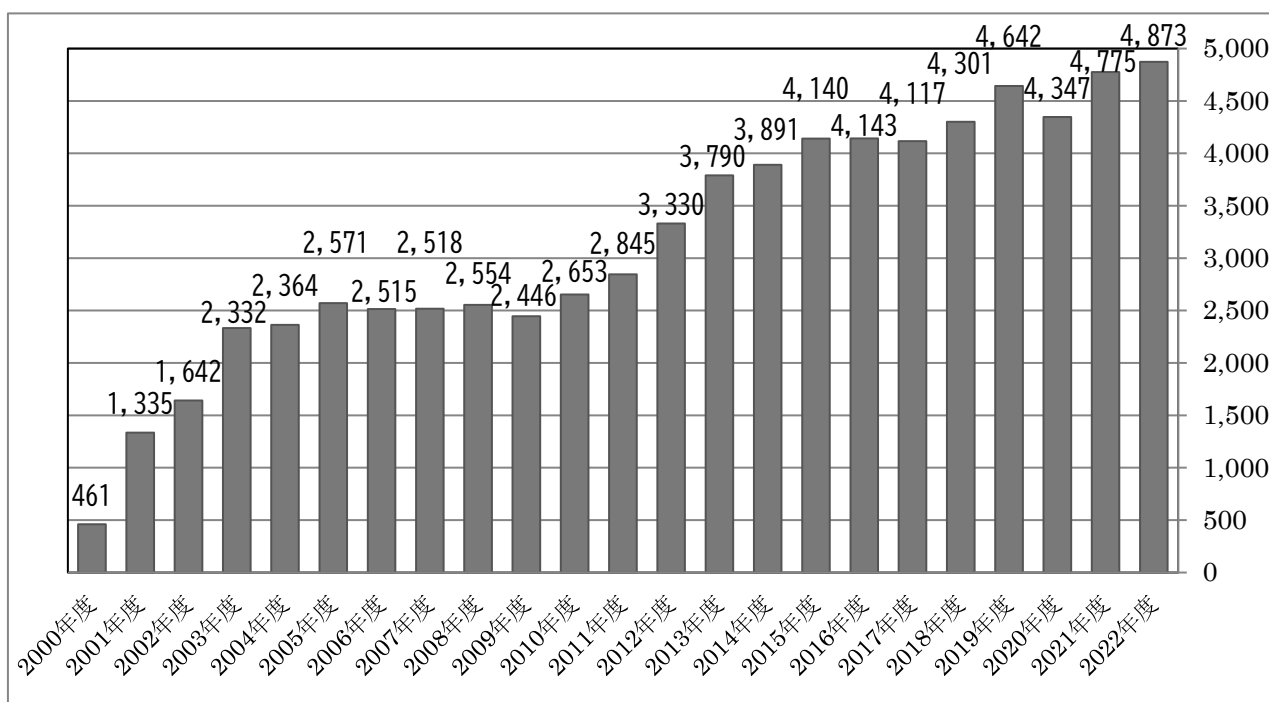
1 苦情の受付件数

- 2022年度の苦情受付総数は、「4,873件」であった。→【図表1、2】
- 2021年度と比較すると、総数は前年（4,775件）比で「98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「804件」、最も少ないのが高知県で「5件」である。年間の受付件数が10件未満の県が4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

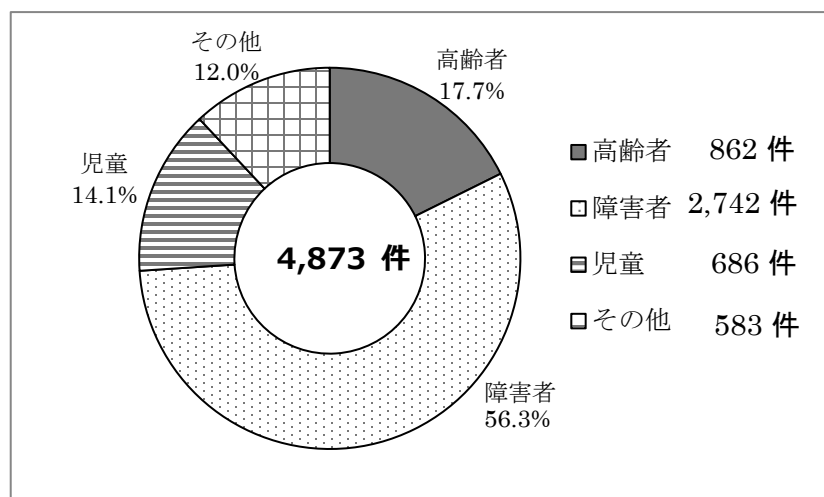


2 サービス分野別苦情受付件数

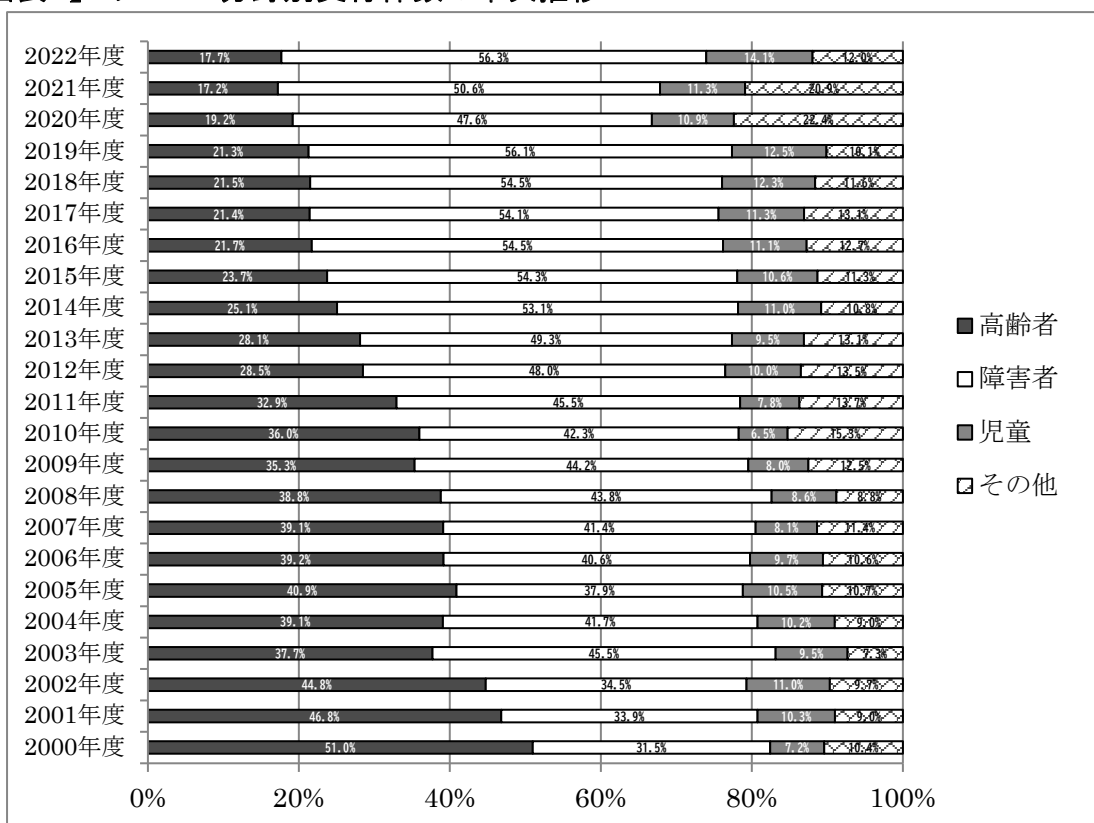
(1) サービス分野別受付件数

- 苦情(4,873件)のサービス分野別の内訳は、「高齢者」862件(17.7%)、「障害者」2,742件(56.3%)、「児童」686件(14.1%)、「その他」583件(12.0%)であった。→【図表3】
- サービス分野別の苦情をみると、近年の傾向として、「障害者」が全体の半数以上(56.3%)を占めている。

【図表3】 サービス分野別受付件数の割合



【図表4】 サービス分野別受付件数の年次推移

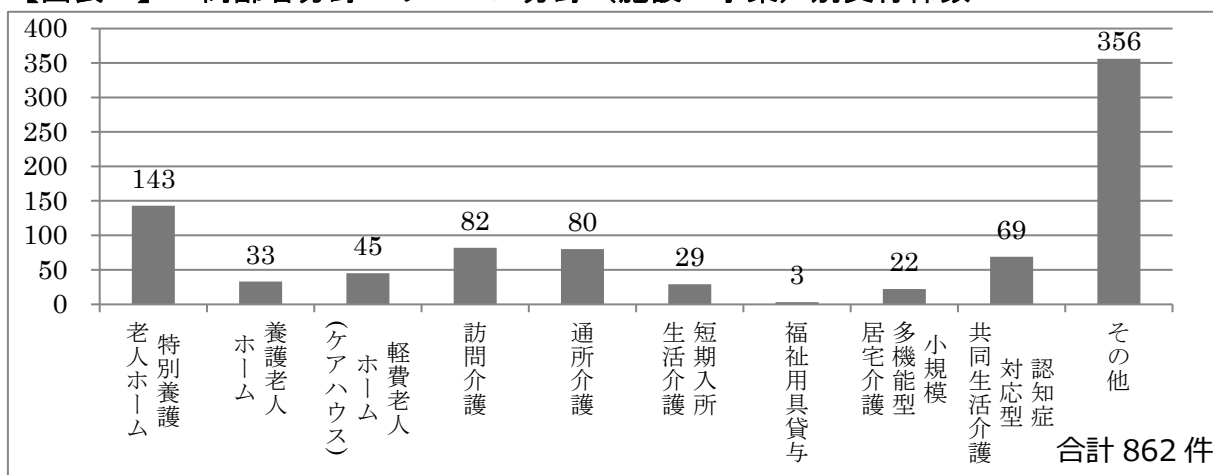


(2) サービス分野(施設・事業)別受付件数

① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(862件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」143件(16.6%)、「訪問介護」82件(9.5%)、「通所介護」各80件(各9.3%)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、「居宅介護支援事業所」、「サービス付高齢者向け住宅」、「介護老人保健施設」の占める割合が高くなっている。

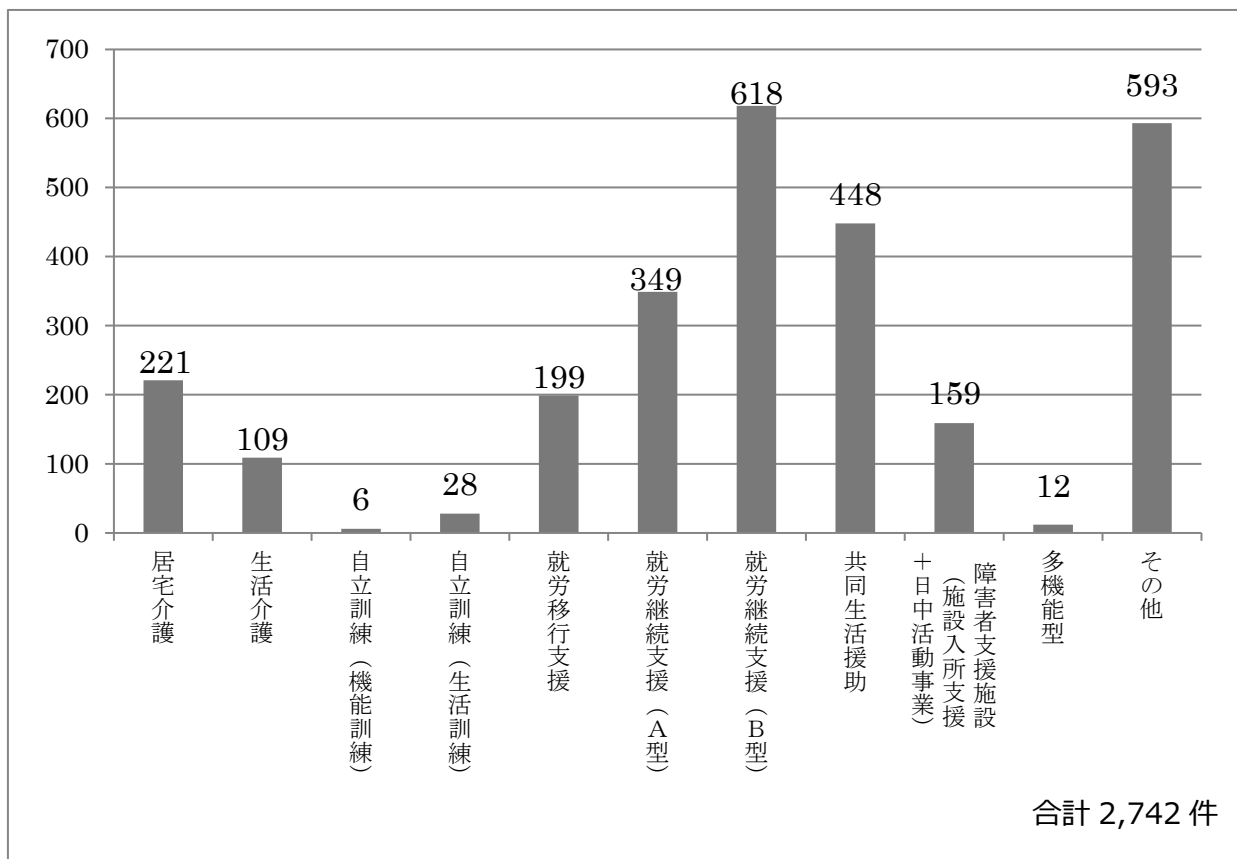
【図表5】 高齢者分野：サービス分野(施設・事業)別受付件数



② 障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,742件)の施設・事業別の件数は、「就労継続支援B型」618件(22.5%)、「共同生活援助」448件(16.3%)、「就労継続支援A型」349件(12.7%)、「居宅介護」221件(8.1%)、「就労移行支援」199件(7.3%)、「障害者支援施設」159件(5.8%)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967件で、障害者分野の35.2%(総件数の19.8%)を占めている。
- 「その他」のなかでは「相談支援事業」が最も多く、「その他」の4割近くを占めている。他には、「訪問介護・訪問看護」、「地域生活支援事業」、「行政」、「同行援護」、「短期入所(ショートステイ)」、移動支援等が含まれている。

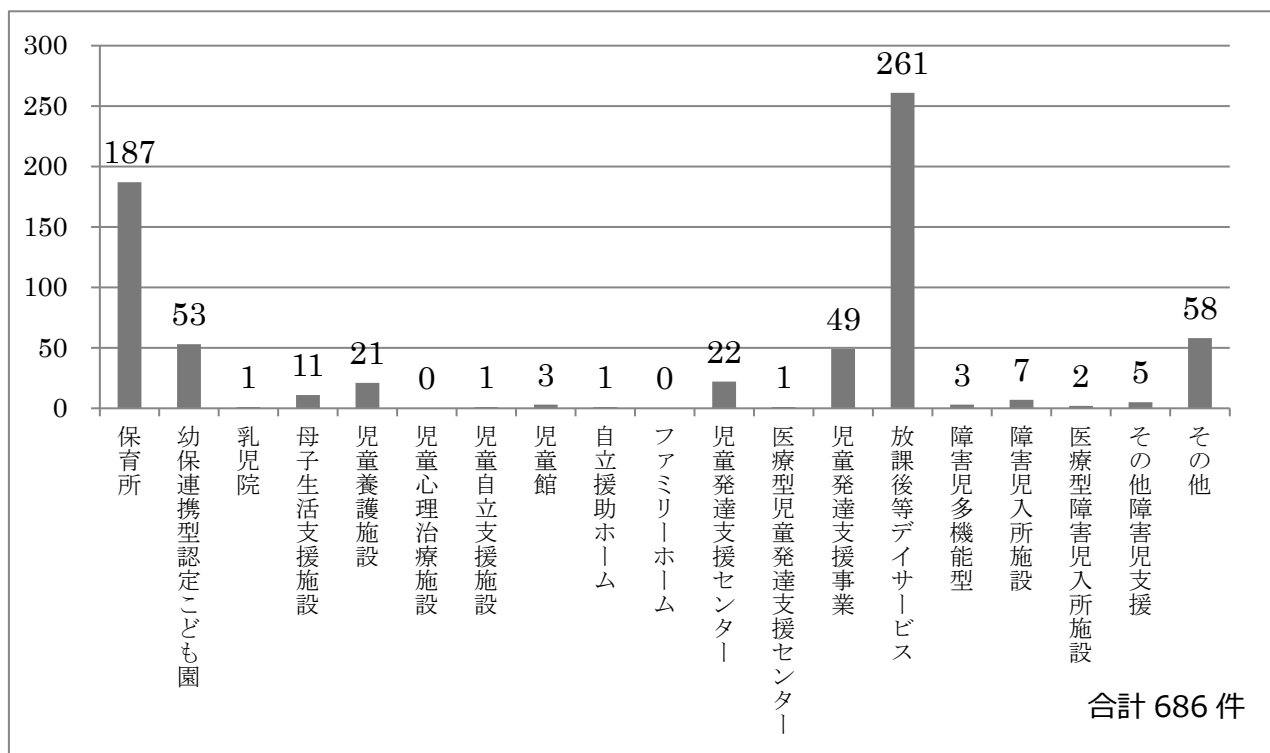
【図表6】 障害者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



③ 児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(686件)の施設・事業別の件数は、「放課後等デイサービス」261件(38.0%)、「保育所」187件(27.3%)と続く。→【図表7】
- 「その他」には、幼稚園、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。

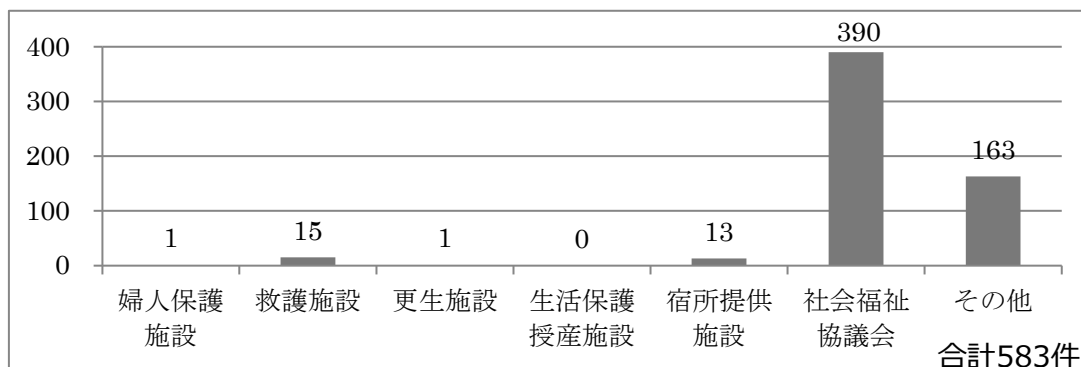
【図表7】 児童分野：サービス分野(施設・事業)別受付件数



④ その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(583件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」390件(66.9%)となっている。→【図表8】
- 「その他」は、行政機関が約3割を占め、そのほか、医療機関などが含まれている。

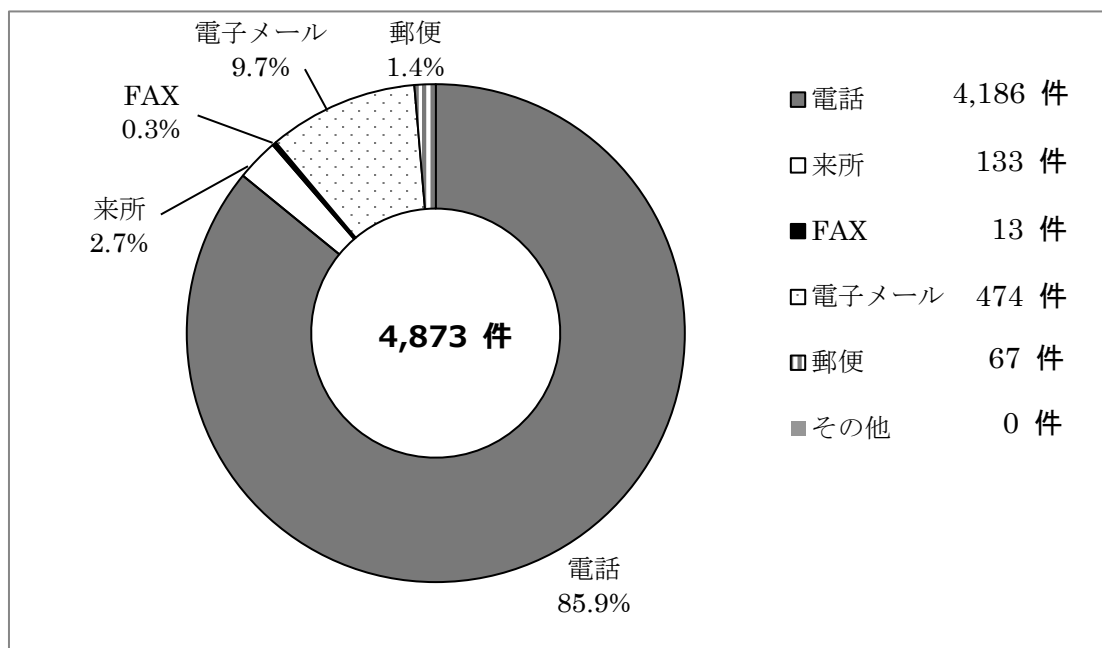
【図表8】 その他：サービス分野(施設・事業)別受付件数



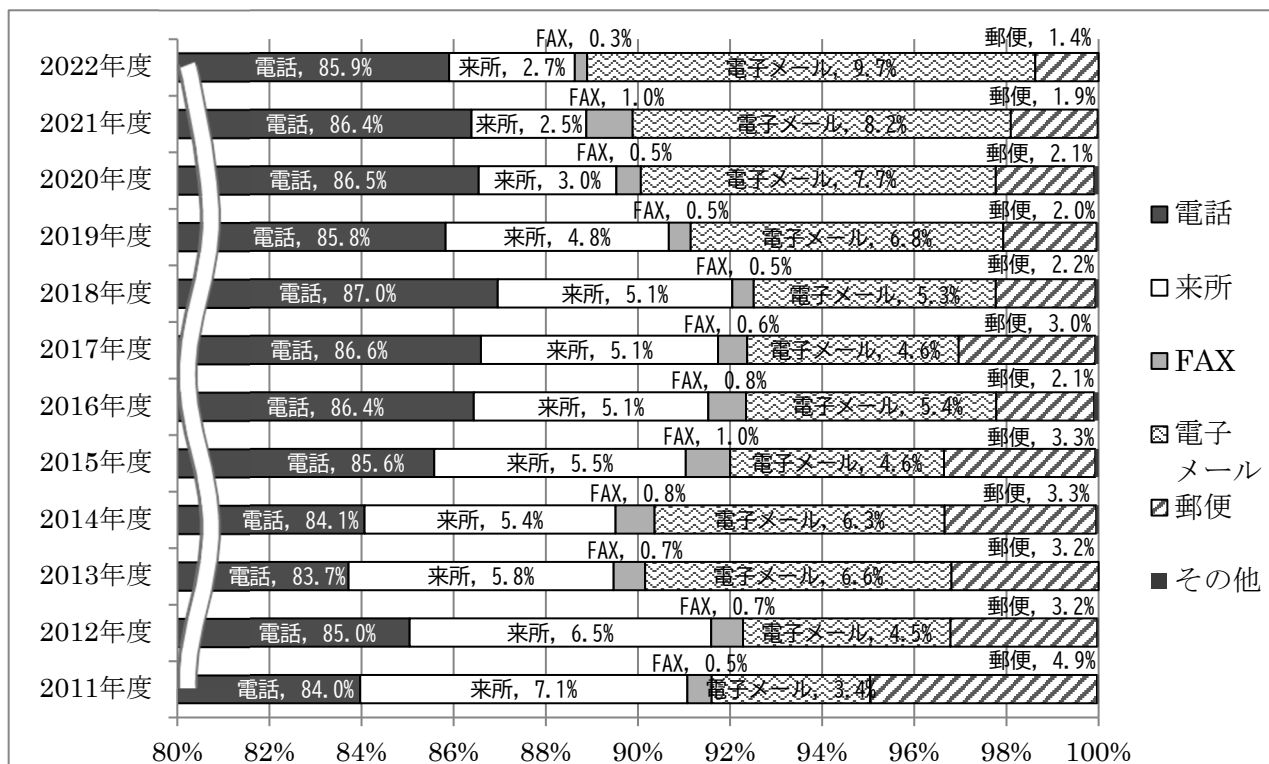
3 苦情の受付方法

- 受付方法（4,873件）については、「電話」が4,186件（85.9%）と最も多く、「電子メール」474件（9.7%）、「来所」133件（2.7%）、「郵便」67件（1.4%）、「FAX」13件（0.3%）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

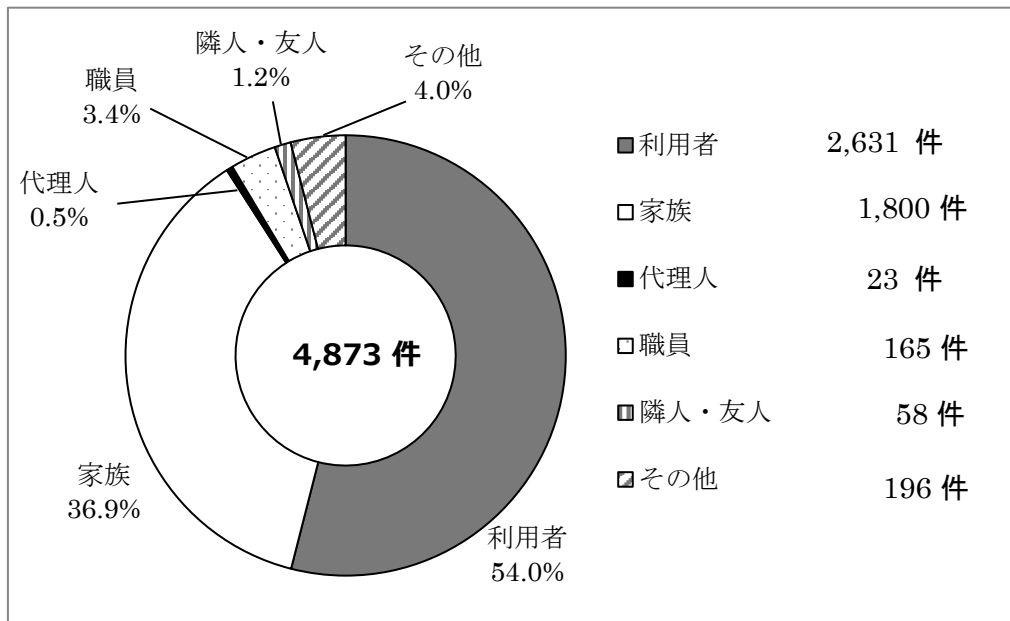


※平成 23 年（2011 年）度から選択肢を変更したため、平成 23 年度以降を比較している。

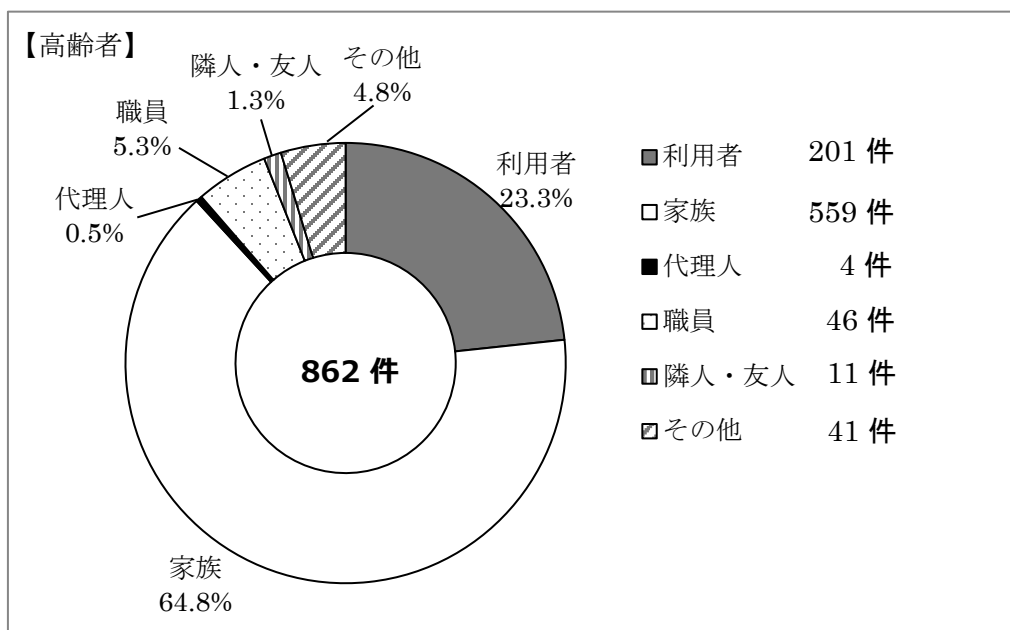
4 苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,631件（54.0%）、「家族」1,800件（36.9%）で全体の9割を占めている。また、「職員」165件（3.4%）、「隣人・友人」が58件（1.2%）、「代理人」23件（0.5%）、「その他」が196件（4.0%）となっている。→【図表11】

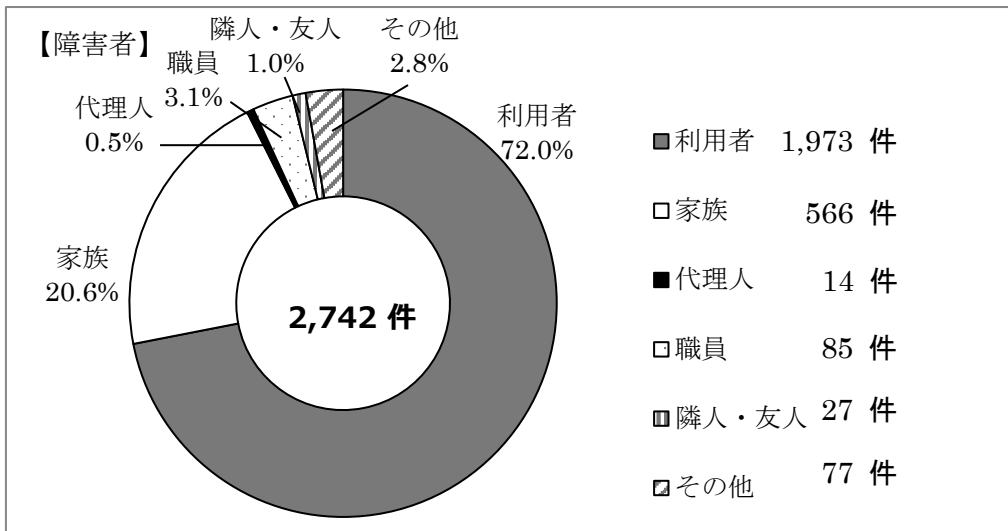
【図表11-①】 苦情申出人の属性



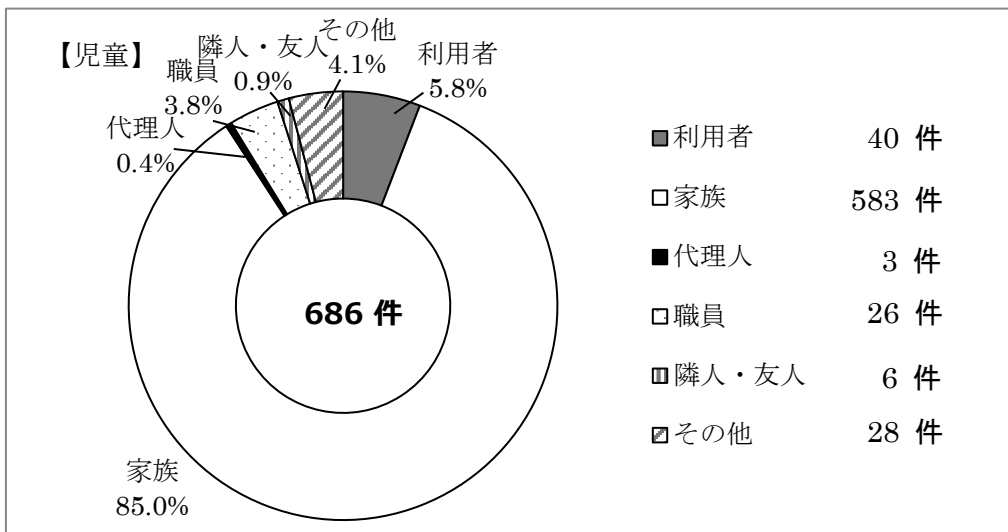
【図表11-②】 分野別・苦情申出人の属性（高齢者分野）



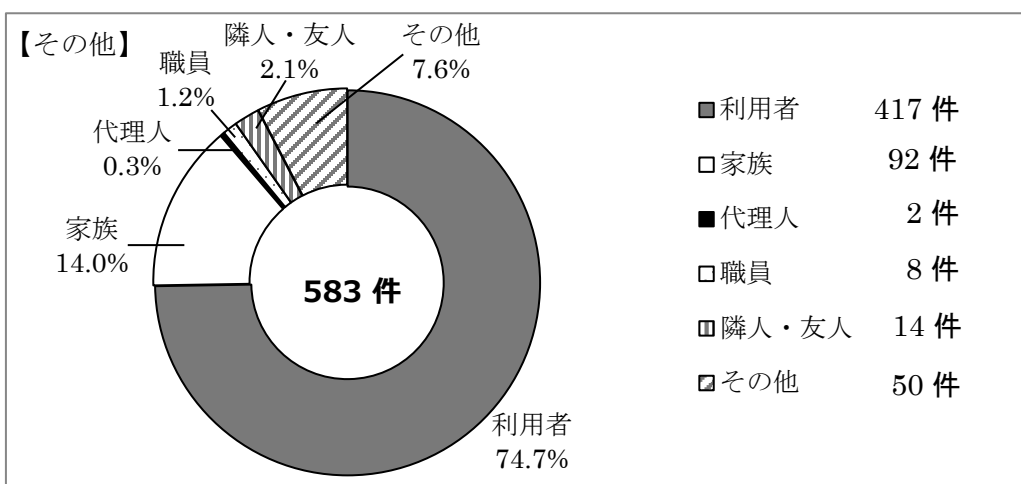
【図表11-③】分野別・苦情申出人の属性（障害者分野）



【図表11-④】分野別・苦情申出人の属性（児童分野）

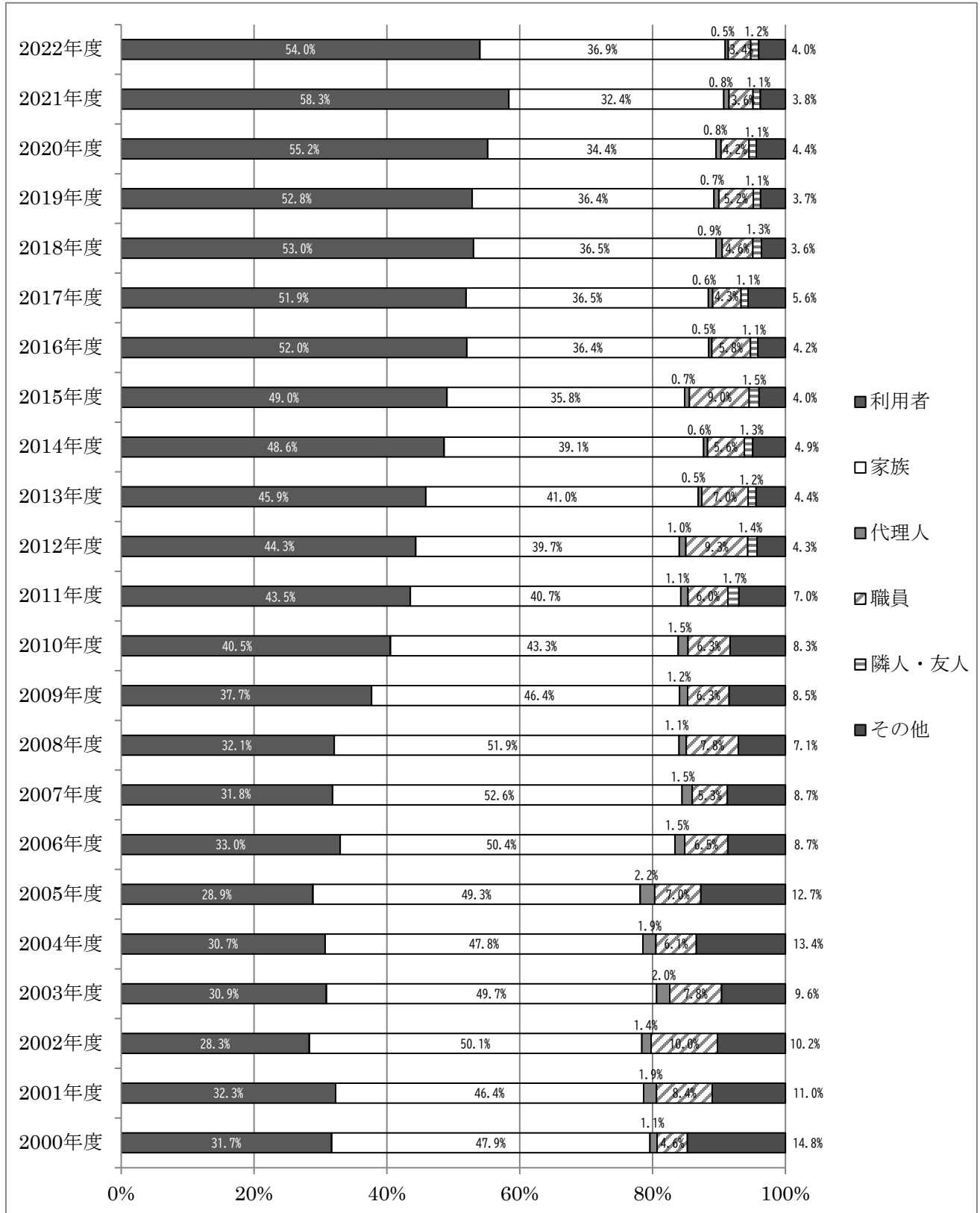


【図表11-⑤】分野別・苦情申出人の属性（その他）



➤ 「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

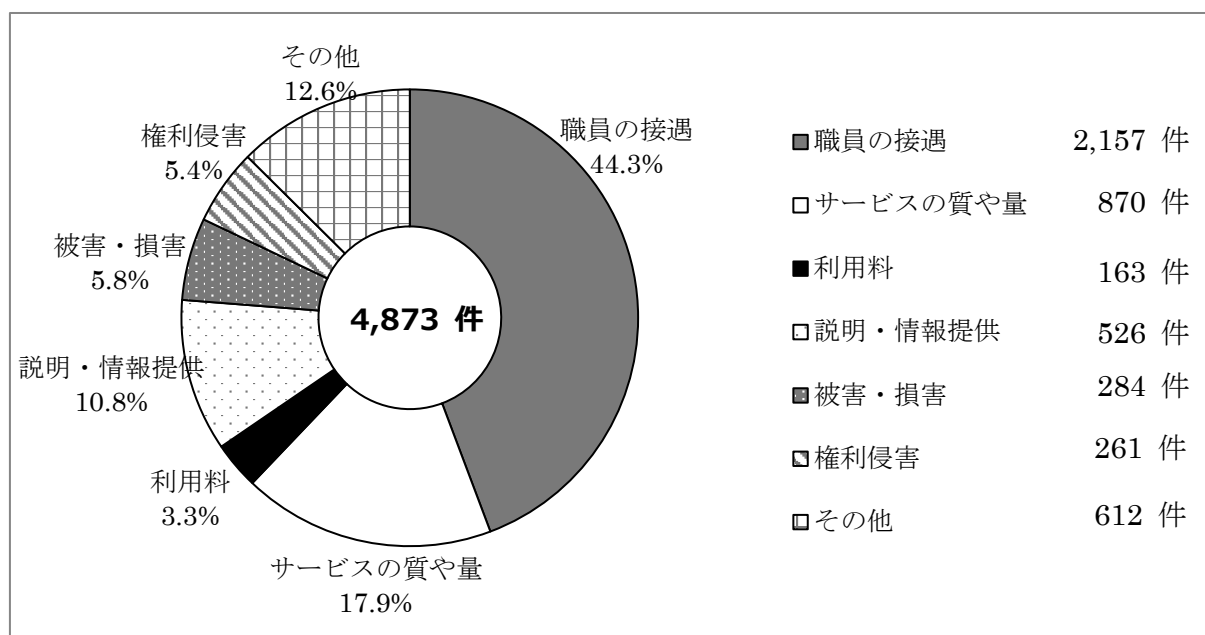


II 苦情の種類

1 苦情の種類（全体）

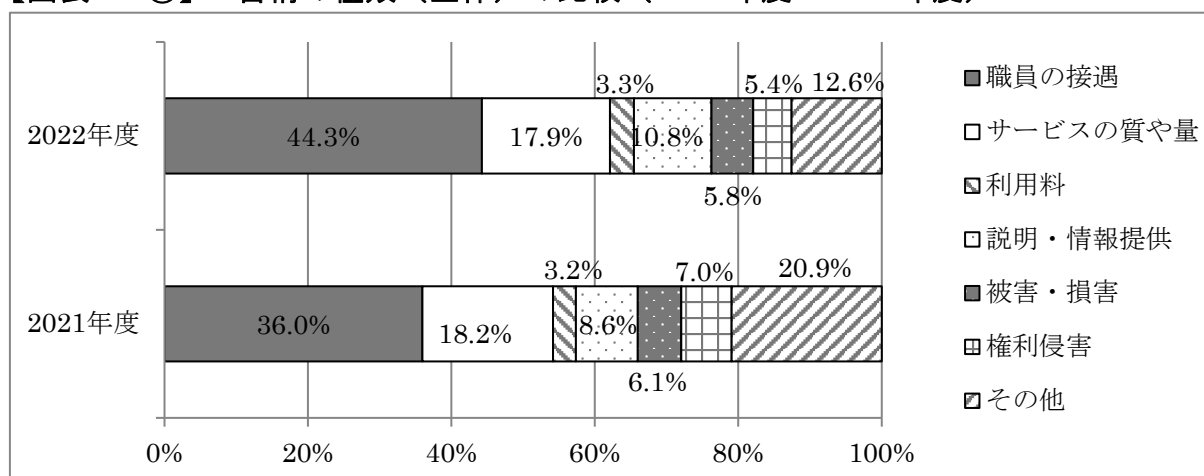
- 苦情の種類は、「職員の接遇」2,157件（44.3%）で最も多く、「サービスの質や量」870件（17.9%）、「説明・情報提供」526件（10.8%）、「権利侵害」261件（5.4%）、「被害・損害」284件（5.8%）、「利用料」163件（3.3%）であった。→【図表13-①】

【図表13-①】 苦情の種類（全体）

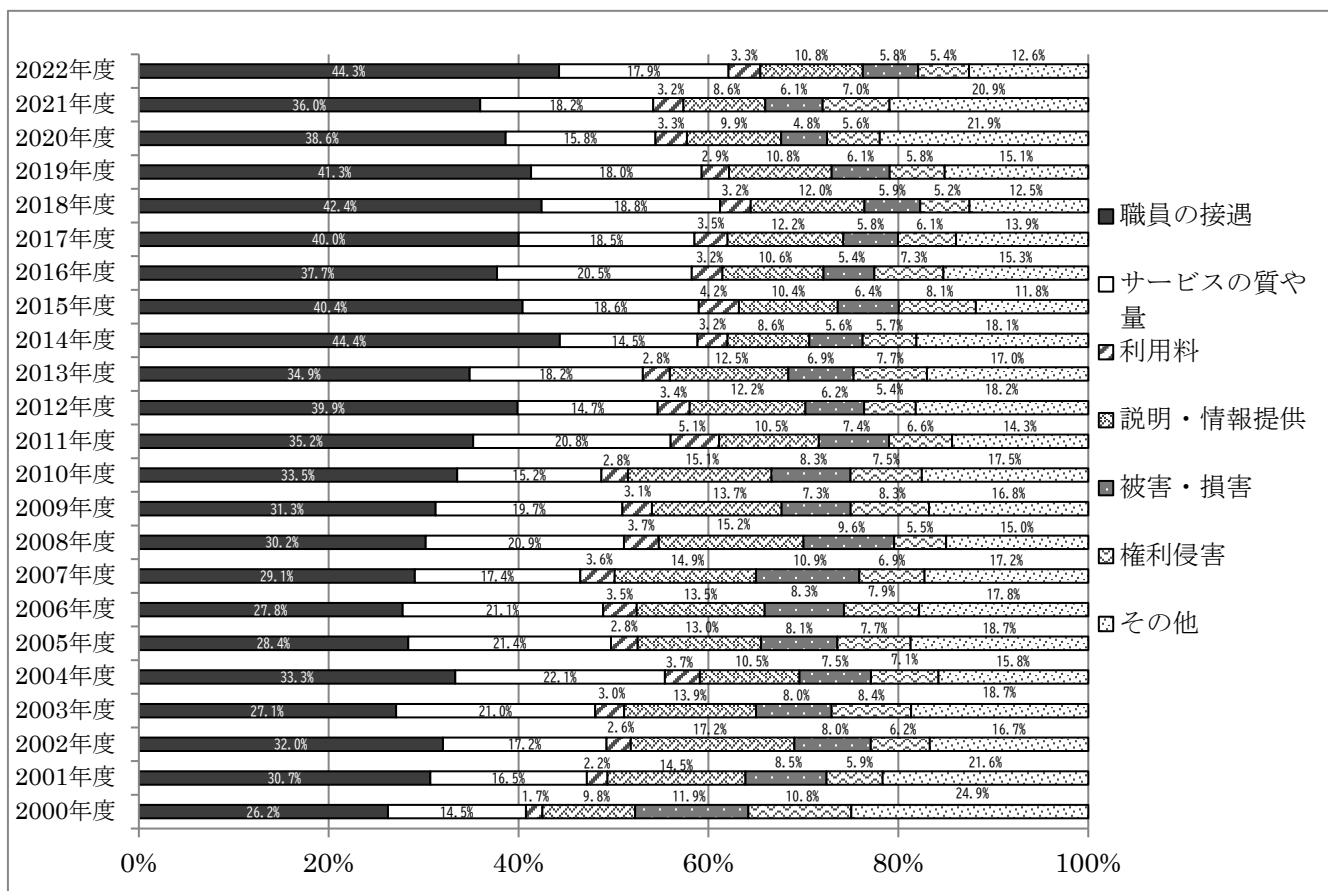


- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（2021年度→2022年度）



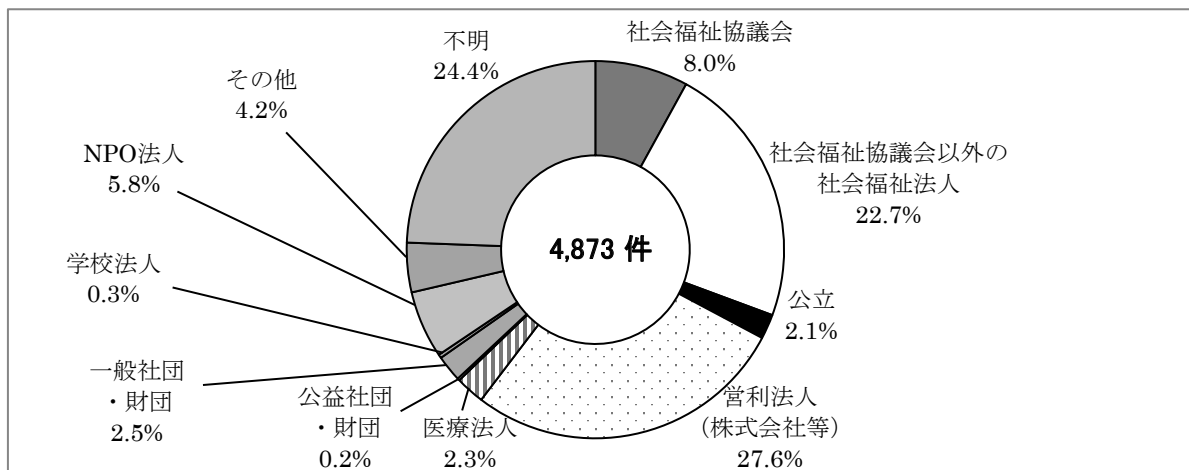
【図表14】 苦情の種類年次推移



2 事業所の運営主体別苦情受付件数

- 2022（令和4）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」1,493件（30.6%）で（うち、社会福祉協議会が389件・8.0%、社会福祉協議会以外の社会福祉法人1,104件・22.7%）、次いで「営利法人（株式会社等）」の1,345件（27.6%）、NPO法人の281件（5.6%）、「その他」207件（4.3%）だった。
- なお、運営主体が「不明」は1,189件（24.4%）であった。→【図表15】

【図表15】 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

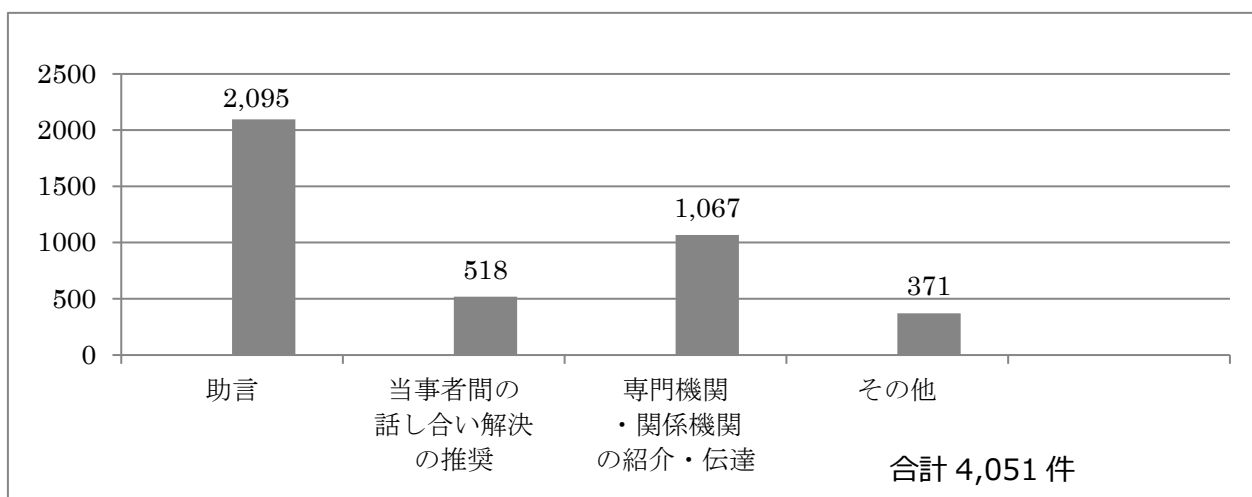
① 「初回相談」

- 「初回相談」のみで対応が終結した苦情（4,051件）における対応方法については、「助言」が2,095件(51.7%)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1,067件(26.3%)と続く。

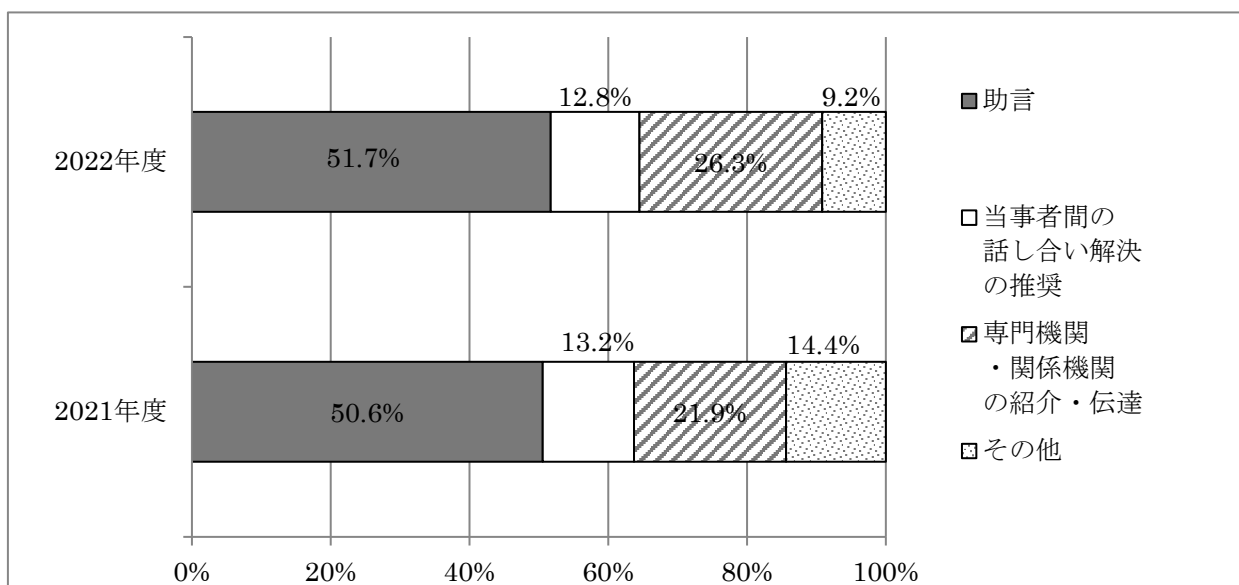
→【図表16-①、②】

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

【図表16-①】 対応方法の状況(初回相談のみ)



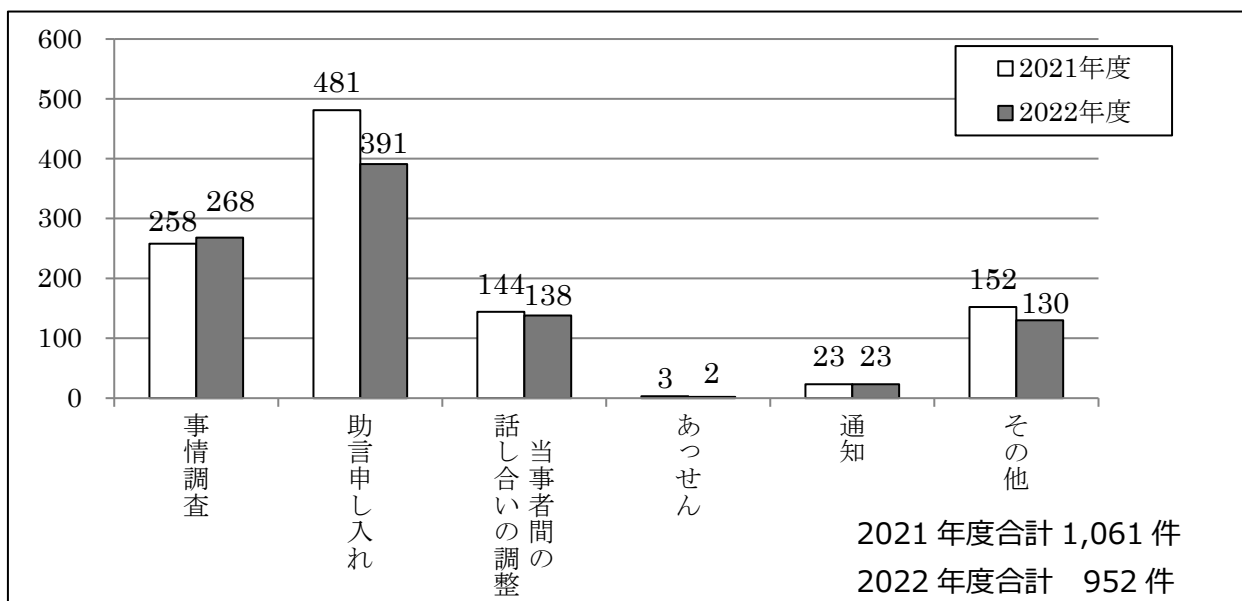
【図表16-②】 対応方法の状況（初回相談のみ）の比較（2021年度→2022年度）



② 「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（822件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は952件）における対応方法については、「助言・申し入れ」391件（47.6%）、「事情調査」268件（32.6%）となっている。次に、「当事者間の話し合いの調整」が138件（16.8%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは2件（0.2%）である。また、虐待や法令違反などの不適切な行為の恐れがあるとして都道府県知事への通知を行ったケースが23件（2.8%）あった。
→【図表17】
- 「その他」には、傾聴したケース、関係機関・行政機関へ情報提供したケース等が含まれている。

【図表17】 対応方法の状況(継続対応)



※「通知」=都道府県知事への通知など

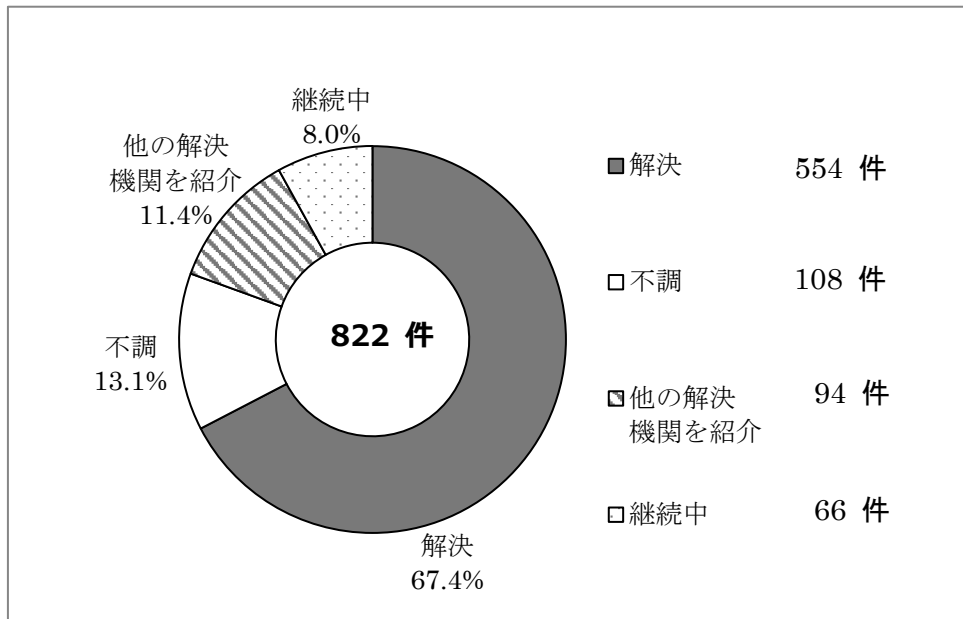
2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「継続対応」が必要になったケースについて「対応のべ回数」をみると、平均で「6回（中央値：5回）」であり、最大で「483回」にわたる対応を行ったケースがある。ケースによっては申出人からの問い合わせ・確認が頻繁なものがあることがうかがわれる。
- 「終結までの日数」については、平均で「38日（中央値：20日）」、最大で「406日」にわたって対応を継続したケースがあり前年度と比べ増加している。

3 終結状況

- 継続対応した相談（822件）については、554件（67.4%）が解決に至っている。継続対応のうち108件（13.1%、全体：4,873件のうち2.2%）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前年度に続いて1割を超えている。→【図表18-①、②】

【図表18-①】 苦情解決の状況（継続対応）



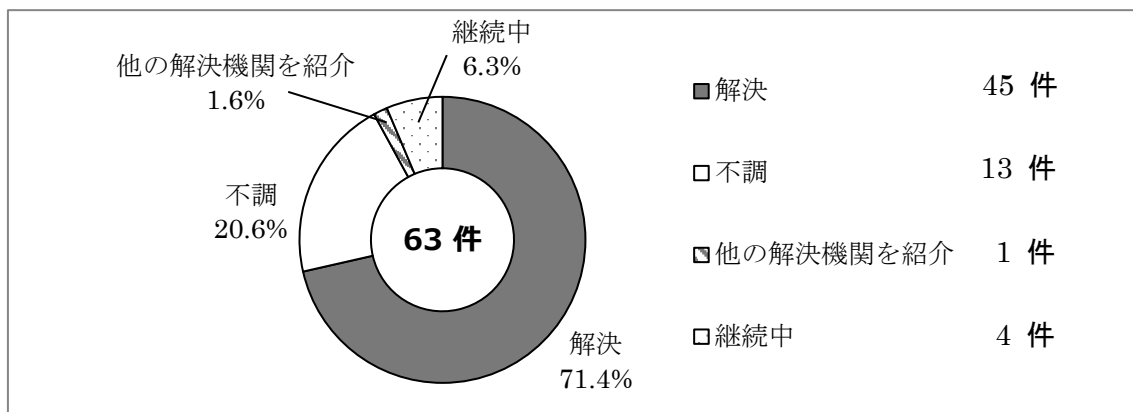
【図表18-②】 不調の件数の状況（継続対応）

	2022年度	2021年度	2020年度	2019年度	2018年度
不調の件数	108	111	73	107	76
割合	13.1%	12.3%	8.8%	9.4%	7.5%
継続対応した苦情件数	822	899	827	1,143	1,017

IV 2021年度継続中案件の終結状況

- 2021年度の苦情解決の状況のうち、2021年度内に解決できず継続となった63件のうち、45件（71.4%）が「解決」、1件（1.6%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は13件（20.6%）、2021年度に終結せず2023年度に持ち越した案件が4件（6.3%）ある。→【図表19】

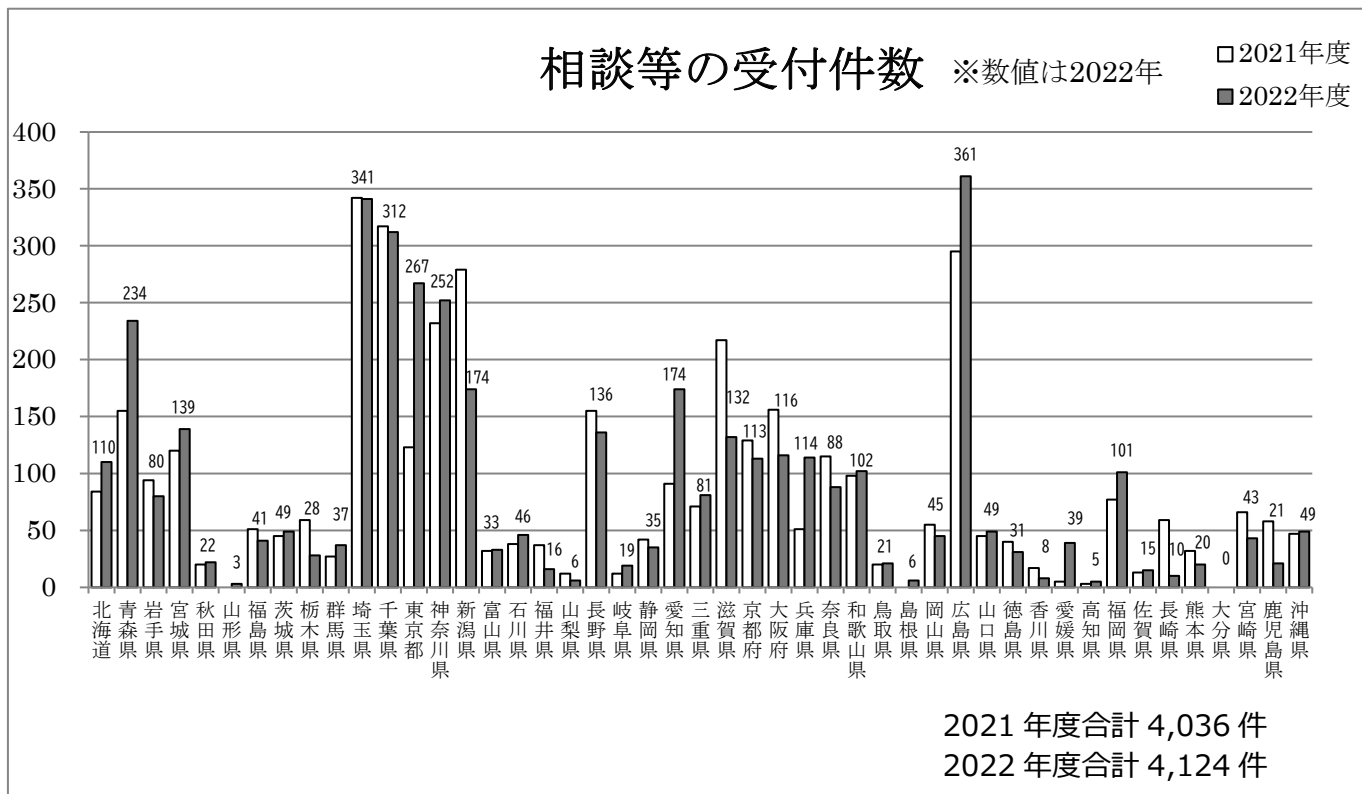
【図表19】 継続中案件の終結状況



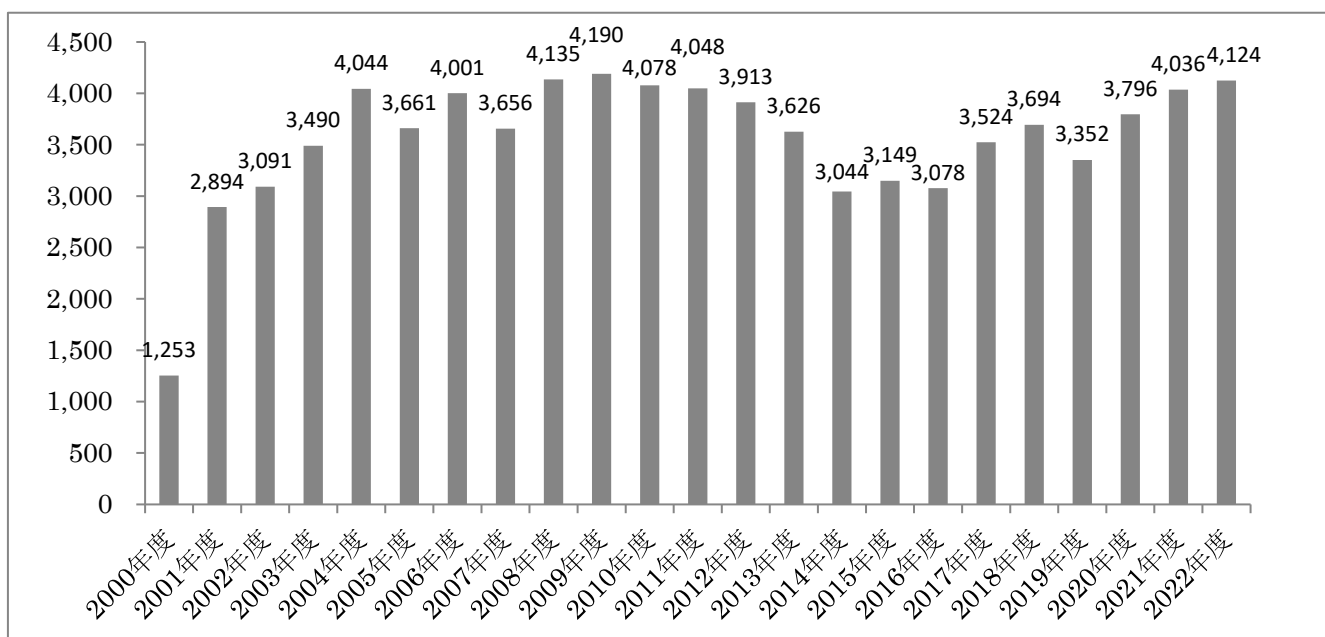
V 相談の受付状況

- 2022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、4,124件であった。→【図表20】【図表21】。

【図表20】 相談の受付件数



【図表21】 相談受付件数の年次推移



Ⅲ 運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)

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

1 苦情の傾向

(1)苦情受付件数

○苦情の受付件数は年々増加しており、2022 年度も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」

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%)

⇒2022 年度：356 件(高齢 41.3%、全体 7.3%)

<障害者分野>

○「障害者分野」の申出は、全体の半数を超え(56.3%)を占めている。

○「就労継続支援」などの就労支援事業に関する申出が多く、「障害者分野」の 42.5%、全体の 23.9%を占めている。

➤ 「就労継続支援（A型）」

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%)

⇒2022 年度：349 件(障害 12.7%、全体 7.16%)

➤ 「就労継続支援（B型）」

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%)

⇒2022 年度：618 件(障害 22.5%、全体 12.7%)

➤ 「就労移行支援」

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%)

⇒2022 年度：199 件(障害 7.3%、全体 4.1%)

<児童分野>

○2022 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。

➤ 「放課後等デイサービス」

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%)

⇒2022 年度：261 件(児童 38.0%、全体 5.4%)

➤ 「保育所」

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%)

⇒2022 年度：187 件(児童 27.3%、全体 3.8%)

<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。2022 年度は、生活福祉資金のコロナ特例貸付が終了したことに伴い、コロナ禍の 2020～2021 年度と比較すると「社会福祉協議会」への申出は、減少した。

➤ 「社会福祉協議会」

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%)

⇒2022 年度：389 件(その他 66.9%、全体 8.0%)

<全分野に共通する傾向>

○2022 年度は、「行政」に関する申出の占める割合が多く、全体を通して 105 件の申出があり年々増加傾向にある。

(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、半数以上を占めている。

- 「利用者」
2020年度：2,398件(55.2%)
⇒ 2021年度：2,786件(58.3%)
⇒ 2022年度：2,631件(54.0%)

(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く、2022年度初めて2,000件を超えた。

- 「職員の待遇」
2020年度：1,680件(38.6%)
⇒ 2021年度：1,717件(36.0%)
⇒ 2022年度：2,157件(44.3%)

○「職員の待遇」の詳細をみると「関わり方、対応」の占める割合が最も高い。

- 「関わり方、対応」
2020年度：1,453件(31.0%)
⇒ 2021年度：1,453件(26.1%)
⇒ 2022年度：1,821件(32.0%)

(5)苦情対応・解決の状況

○継続対応における「あっせん」件数は、例年非常に少ない。

2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
8件	3件	6件	7件	5件	2件	3件	2件

○「継続対応」が必要なケースの「対応のべ回数」は平均6回であるが、最大で483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。
- ・2022年度は268件（図表17）

○「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
- ・苦情解決体制整備に関するはたらきかけ
- ・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
- ・苦情解決担当者の役職（役割）・経験年数に応じた研修会の実施
- ・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
- ・事例検討会における事業所の苦情への対応力強化への取組み
- ・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4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(2010年度～2022年度)

(件)

都道府県	2022年度			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	累計
	初回	継続	計													
北海道	184	42	226	144	137	138	124	160	163	149	139	146	117	140	89	2,548
青森県	0	26	26	28	29	30	27	36	36	53	56	46	50	40	41	744
岩手県	10	31	41	39	42	48	51	60	62	30	26	33	20	10	15	718
宮城県	31	9	40	35	44	42	33	40	50	38	46	50	42	53	33	934
秋田県	2	17	19	21	43	26	33	27	27	41	29	32	27	30	37	758
山形県	56	24	80	49	61	68	31	50	31	28	27	52	18	28	20	769
福島県	52	25	77	71	66	58	48	38	35	35	41	33	35	31	38	908
茨城県	56	74	130	142	138	105	78	68	66	64	53	64	58	55	84	1,359
栃木県	65	4	69	67	84	65	64	50	46	48	32	45	34	29	43	1,055
群馬県	39	7	46	49	48	45	62	49	26	35	34	36	26	35	55	905
埼玉県	10	31	41	29	27	45	56	53	68	65	83	57	60	81	88	1,510
千葉県	140	82	222	301	272	299	233	250	271	290	252	260	244	161	147	4,136
東京都	789	15	804	946	433	804	753	654	789	819	889	760	766	438	395	11,877
神奈川県	97	72	169	171	133	136	130	120	122	131	154	107	95	94	100	2,467
新潟県	3	3	6	6	13	44	46	39	48	65	69	72	70	61	39	909
富山県	16	0	16	15	9	5	25	18	22	24	33	21	18	7	7	368
石川県	12	0	12	12	7	25	22	19	22	25	25	28	12	19	31	393
福井県	26	0	26	14	18	28	29	32	24	28	27	33	45	34	34	609
山梨県	9	0	9	15	21	7	14	13	8	10	9	6	9	18	8	227
長野県	24	24	48	45	69	50	56	62	54	56	44	69	63	40	57	1,150
岐阜県	70	5	75	58	88	92	108	71	43	55	39	55	44	24	18	1,052
静岡県	94	3	97	75	61	75	72	71	31	73	53	28	34	30	35	1,126
愛知県	231	37	268	163	227	191	176	187	158	176	161	155	122	118	125	2,932
三重県	62	92	154	137	144	127	114	118	123	132	110	84	70	65	50	1,686
滋賀県	7	6	13	45	21	18	21	37	24	37	39	23	14	26	21	725
京都府	115	20	135	158	191	264	161	97	109	196	148	99	113	135	108	2,482
大阪府	533	0	533	500	549	490	450	416	456	334	280	264	275	249	204	6,820
兵庫県	234	15	249	234	216	227	225	183	184	139	84	154	137	91	82	2,824
奈良県	7	2	9	18	18	28	29	34	34	57	39	48	50	38	30	626
和歌山県	11	0	11	7	5	34	28	26	30	33	28	35	25	26	43	656
鳥取県	34	2	36	55	53	41	45	46	28	30	34	110	48	31	23	763
島根県	25	0	25	16	15	15	19	17	27	18	21	24	21	22	14	521
岡山県	10	72	82	67	29	33	24	41	34	44	25	25	13	26	33	742
広島県	18	5	23	26	27	32	42	99	80	75	73	49	46	27	6	947
山口県	73	1	74	71	74	94	95	91	59	60	50	59	37	33	34	1,203
徳島県	27	0	27	32	28	26	22	21	55	28	33	33	19	21	11	592
香川県	74	0	74	60	35	41	32	38	32	37	27	12	13	14	18	709
愛媛県	37	0	37	28	31	25	26	13	16	27	18	24	18	24	29	674
高知県	5	0	5	2	6	8	8	23	23	21	25	38	13	24	20	394
福岡県	358	26	384	350	366	323	319	273	249	239	220	260	166	156	124	4,290
佐賀県	15	17	32	32	14	45	45	43	43	39	25	11	6	17	12	508
長崎県	63	6	69	64	44	23	24	30	44	32	34	33	45	40	53	940
熊本県	83	0	83	64	81	49	71	69	69	59	76	45	30	32	51	1,152
大分県	51	0	51	86	68	53	36	45	38	16	42	40	36	45	26	790
宮崎県	33	0	33	25	35	27	22	24	12	28	19	37	27	12	15	471
鹿児島県	76	8	84	99	98	86	73	78	91	50	47	35	46	53	49	1,138
沖縄県	84	19	103	104	129	107	99	88	81	71	73	60	53	62	58	1,478
合計	4,051	822	4,873	4,775	4,347	4,642	4,301	4,117	4,143	4,140	3,891	3,790	3,330	2,845	2,653	72,585

※累計は2000～2022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	2022年度												
	高齢者			障害者			児童			その他			合計
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	
北海道	48	8	56	104	29	133	26	2	28	6	3	9	226
青森県	0	9	9	0	9	9	0	5	5	0	3	3	26
岩手県	0	7	7	8	13	21	2	5	7	0	6	6	41
宮城県	4	0	4	23	7	30	2	0	2	2	2	4	40
秋田県	2	5	7	0	5	5	0	3	3	0	4	4	19
山形県	19	9	28	15	6	21	5	3	8	17	6	23	80
福島県	23	11	34	17	8	25	8	4	12	4	2	6	77
茨城県	15	15	30	28	44	72	10	13	23	3	2	5	130
栃木県	12	0	12	32	2	34	14	1	15	7	1	8	69
群馬県	5	1	6	21	1	22	10	3	13	3	2	5	46
埼玉県	0	2	2	8	18	26	1	6	7	1	5	6	41
千葉県	24	10	34	64	50	114	32	10	42	20	12	32	222
東京都	68	0	68	511	9	520	67	6	73	143	0	143	804
神奈川県	15	9	24	56	40	96	24	13	37	2	10	12	169
新潟県	0	1	1	3	2	5	0	0	0	0	0	0	6
富山県	4	0	4	7	0	7	4	0	4	1	0	1	16
石川県	2	0	2	6	0	6	3	0	3	1	0	1	12
福井県	9	0	9	17	0	17	0	0	0	0	0	0	26
山梨県	2	0	2	3	0	3	2	0	2	2	0	2	9
長野県	4	8	12	13	8	21	2	4	6	5	4	9	48
岐阜県	7	1	8	45	2	47	8	1	9	10	1	11	75
静岡県	16	1	17	52	1	53	16	1	17	10	0	10	97
愛知県	11	1	12	145	28	173	40	3	43	35	5	40	268
三重県	15	14	29	37	62	99	3	10	13	7	6	13	154
滋賀県	0	2	2	7	2	9	0	0	0	0	2	2	13
京都府	33	3	36	53	14	67	20	2	22	9	1	10	135
大阪府	84	0	84	323	0	323	78	0	78	48	0	48	533
兵庫県	42	4	46	146	11	157	39	0	39	7	0	7	249
奈良県	3	0	3	1	2	3	3	0	3	0	0	0	9
和歌山県	2	0	2	7	0	7	2	0	2	0	0	0	11
鳥取県	10	1	11	19	1	20	3	0	3	2	0	2	36
島根県	8	0	8	13	0	13	3	0	3	1	0	1	25
岡山県	2	16	18	7	38	45	1	10	11	0	8	8	82
広島県	1	1	2	12	3	15	0	1	1	5	0	5	23
山口県	14	1	15	28	0	28	9	0	9	22	0	22	74
徳島県	11	0	11	10	0	10	2	0	2	4	0	4	27
香川県	17	0	17	20	0	20	6	0	6	31	0	31	74
愛媛県	11	0	11	18	0	18	4	0	4	4	0	4	37
高知県	1	0	1	3	0	3	0	0	0	1	0	1	5
福岡県	88	1	89	197	17	214	41	6	47	32	2	34	384
佐賀県	2	5	7	7	3	10	5	8	13	1	1	2	32
長崎県	17	2	19	24	3	27	12	1	13	10	0	10	69
熊本県	15	0	15	37	0	37	13	0	13	18	0	18	83
大分県	13	0	13	32	0	32	3	0	3	3	0	3	51
宮崎県	6	0	6	18	0	18	8	0	8	1	0	1	33
鹿児島県	15	0	15	42	7	49	15	0	15	4	1	5	84
沖縄県	12	2	14	49	9	58	13	6	19	10	2	12	103
合計	712	150	862	2,288	454	2,742	559	127	686	492	91	583	4,873
割合	14.6%	3.1%	17.7%	47.0%	9.3%	56.3%	11.5%	2.6%	14.1%	10.1%	1.9%	12.0%	100.0%

都道府県	2021年度					2020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
北海道	36	72	25	11	144	38	78	17	4	137
青森県	10	12	6	0	28	14	7	2	6	29
岩手県	5	27	5	2	39	9	20	7	6	42
宮城県	7	17	2	9	35	3	24	6	11	44
秋田県	7	9	2	3	21	5	15	9	14	43
山形県	24	13	6	6	49	29	24	4	4	61
福島県	26	29	10	6	71	33	16	2	15	66
茨城県	41	74	11	16	142	36	62	20	20	138
栃木県	11	35	8	13	67	13	47	6	18	84
群馬県	8	17	18	6	49	19	16	9	4	48
埼玉県	4	17	4	4	29	2	16	7	2	27
千葉県	31	106	26	138	301	29	85	28	130	272
東京都	62	455	76	353	946	41	138	19	235	433
神奈川県	19	101	32	19	171	12	75	19	27	133
新潟県	2	3	1	0	6	3	7	1	2	13
富山県	2	10	3	0	15	2	4	1	2	9
石川県	2	6	4	0	12	0	3	1	3	7
福井県	8	6	0	0	14	5	13	0	0	18
山梨県	2	7	3	3	15	5	3	1	12	21
長野県	11	14	1	19	45	10	31	5	23	69
岐阜県	12	36	6	4	58	15	57	4	12	88
静岡県	10	37	11	17	75	10	25	9	17	61
愛知県	15	81	18	49	163	20	120	43	44	227
三重県	20	87	10	20	137	30	84	12	18	144
滋賀県	11	14	4	16	45	6	13	2	0	21
京都府	45	89	15	9	158	61	93	23	14	191
大阪府	97	296	53	54	500	86	328	59	76	549
兵庫県	43	143	39	9	234	48	129	33	6	216
奈良県	4	13	0	1	18	7	9	1	1	18
和歌山県	0	5	0	2	7	0	3	1	1	5
鳥取県	10	36	2	7	55	8	37	3	5	53
島根県	1	8	3	4	16	4	5	3	3	15
岡山県	5	41	10	11	67	7	14	5	3	29
広島県	3	16	1	6	26	2	19	4	2	27
山口県	11	29	6	25	71	14	34	9	17	74
徳島県	4	14	3	11	32	11	5	4	8	28
香川県	25	10	5	20	60	10	10	0	15	35
愛媛県	10	10	3	5	28	11	12	0	8	31
高知県	0	1	0	1	2	1	4	1	0	6
福岡県	73	185	36	56	350	80	175	44	67	366
佐賀県	9	14	8	1	32	3	2	4	5	14
長崎県	24	21	7	12	64	16	11	4	13	44
熊本県	14	33	6	11	64	15	35	7	24	81
大分県	23	45	4	14	86	17	34	3	14	68
宮崎県	4	14	2	5	25	3	28	3	1	35
鹿児島県	18	57	21	3	99	23	57	8	10	98
沖縄県	14	51	22	17	104	18	41	19	51	129
合計	823	2,416	538	998	4,775	834	2,068	472	973	4,347
割合	17.2%	50.6%	11.3%	20.9%	100.0%	19.2%	47.6%	10.9%	22.4%	100.0%

1 苦情の受付状況
 (2) サービス分野別受付件数

都道府県	2019年度					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
北海道	44	73	14	7	138	33	67	15	9	124
青森県	8	17	4	1	30	11	12	4	0	27
岩手県	13	29	2	4	48	8	35	5	3	51
宮城県	6	26	3	7	42	5	20	2	6	33
秋田県	9	11	5	1	26	18	10	5	0	33
山形県	23	34	4	7	68	11	16	2	2	31
福島県	27	19	6	6	58	25	13	7	3	48
茨城県	27	59	15	4	105	25	43	9	1	78
栃木県	11	33	12	9	65	12	33	11	8	64
群馬県	17	24	4	0	45	15	39	8	0	62
埼玉県	5	29	11	0	45	6	29	15	6	56
千葉県	77	145	35	42	299	63	118	36	16	233
東京都	89	524	71	120	804	89	419	82	163	753
神奈川県	19	78	37	2	136	20	83	23	4	130
新潟県	18	21	4	1	44	15	17	8	6	46
富山県	2	2	1	0	5	11	13	0	1	25
石川県	5	12	6	2	25	8	10	2	2	22
福井県	4	21	1	2	28	9	17	1	2	29
山梨県	2	2	0	3	7	4	7	1	2	14
長野県	16	25	5	4	50	16	26	5	9	56
岐阜県	15	52	9	16	92	16	68	17	7	108
静岡県	8	45	11	11	75	14	37	9	12	72
愛知県	29	107	23	32	191	10	107	27	32	176
三重県	25	81	10	11	127	15	79	9	11	114
滋賀県	4	10	4	0	18	4	4	8	5	21
京都府	90	136	21	17	264	51	79	18	13	161
大阪府	80	306	57	47	490	65	283	46	56	450
兵庫県	39	133	50	5	227	51	118	41	15	225
奈良県	8	16	4	0	28	8	17	3	1	29
和歌山県	9	22	2	1	34	5	20	2	1	28
鳥取県	14	22	2	3	41	15	27	3	0	45
島根県	3	4	6	2	15	3	11	2	3	19
岡山県	5	17	9	2	33	7	12	3	2	24
広島県	4	24	3	1	32	7	28	7	0	42
山口県	9	58	3	24	94	29	27	6	33	95
徳島県	10	8	4	4	26	8	9	3	2	22
香川県	19	11	10	1	41	13	8	8	3	32
愛媛県	9	12	3	1	25	10	13	0	3	26
高知県	3	4	1	0	8	4	3	0	1	8
福岡県	80	160	44	39	323	88	163	40	28	319
佐賀県	14	17	13	1	45	19	22	1	3	45
長崎県	10	11	2	0	23	8	5	0	11	24
熊本県	15	26	8	0	49	14	40	13	4	71
大分県	18	21	7	7	53	13	19	2	2	36
宮崎県	6	16	3	2	27	8	12	2	0	22
鹿児島県	22	49	12	3	86	17	45	10	1	73
沖縄県	18	51	20	18	107	19	63	9	8	99
合計	988	2,603	581	470	4,642	925	2,346	530	500	4,301
割合	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				
	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
青森県	13	15	6	2	36	19	12	3	2	36
岩手県	7	46	4	3	60	15	43	4	0	62
宮城県	5	31	2	2	40	6	33	3	8	50
秋田県	16	5	5	1	27	15	11	1	0	27
山形県	15	23	5	7	50	16	12	1	2	31
福島県	14	19	2	3	38	13	13	5	4	35
茨城県	18	43	7	0	68	18	41	7	0	66
栃木県	11	25	8	6	50	15	20	7	4	46
群馬県	10	33	5	1	49	10	13	2	1	26
埼玉県	3	38	7	5	53	9	40	16	3	68
千葉県	68	122	27	33	250	91	113	36	31	271
東京都	57	357	79	161	654	53	430	111	195	789
神奈川県	18	76	20	6	120	18	74	22	8	122
新潟県	7	21	9	2	39	20	21	6	1	48
富山県	5	12	1	0	18	13	9	0	0	22
石川県	3	14	1	1	19	5	12	4	1	22
福井県	8	17	0	7	32	12	9	2	1	24
山梨県	3	5	5	0	13	5	3	0	0	8
長野県	13	27	2	20	62	13	25	3	13	54
岐阜県	15	35	11	10	71	5	37	1	0	43
静岡県	11	43	7	10	71	5	16	8	2	31
愛知県	29	110	22	26	187	23	98	18	19	158
三重県	23	66	9	20	118	22	76	6	19	123
滋賀県	9	14	12	2	37	8	12	2	2	24
京都府	27	38	14	18	97	15	70	9	15	109
大阪府	67	274	38	37	416	61	337	26	32	456
兵庫県	54	98	23	8	183	40	102	21	21	184
奈良県	9	20	4	1	34	16	16	2	0	34
和歌山県	8	15	3	0	26	8	19	3	0	30
鳥取県	17	27	1	1	46	10	14	3	1	28
島根県	6	4	3	4	17	7	10	6	4	27
岡山県	8	24	8	1	41	7	22	0	5	34
広島県	19	51	21	8	99	12	46	12	10	80
山口県	19	24	5	43	91	10	14	3	32	59
徳島県	6	9	4	2	21	19	11	4	21	55
香川県	19	11	6	2	38	13	13	6	0	32
愛媛県	7	5	0	1	13	12	3	1	0	16
高知県	9	10	0	4	23	11	11	1	0	23
福岡県	82	141	30	20	273	70	131	28	20	249
佐賀県	18	17	4	4	43	14	18	6	5	43
長崎県	13	8	4	5	30	19	13	3	9	44
熊本県	17	39	6	7	69	15	39	10	5	69
大分県	14	25	1	5	45	16	17	3	2	38
宮崎県	6	12	4	2	24	0	10	2	0	12
鹿児島県	16	44	10	8	78	32	36	19	4	91
沖縄県	13	49	10	16	88	16	41	6	18	81
合計	883	2,229	466	539	4,117	900	2,256	459	528	4,143
割合	21.4%	54.1%	11.3%	13.1%	100.0%	21.7%	54.5%	11.1%	12.7%	100.0%

1 苦情の受付状況
(2) サービス分野別受付件数

都道府県	2015年度					累計
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	
北海道	39	87	18	5	149	2,548
青森県	10	28	14	1	53	744
岩手県	9	20	1	0	30	718
宮城県	3	22	3	10	38	934
秋田県	20	16	5	0	41	758
山形県	15	12	1	0	28	769
福島県	28	6	1	0	35	908
茨城県	19	34	10	1	64	1,359
栃木県	14	25	5	4	48	1,055
群馬県	13	11	7	4	35	905
埼玉県	10	33	20	2	65	1,510
千葉県	102	122	37	29	290	4,136
東京都	75	482	88	174	819	11,877
神奈川県	18	87	20	6	131	2,467
新潟県	21	34	5	5	65	909
富山県	12	10	0	2	24	368
石川県	5	15	4	1	25	393
福井県	11	10	5	2	28	609
山梨県	5	5	0	0	10	227
長野県	11	38	3	4	56	1,150
岐阜県	12	37	6	0	55	1,052
静岡県	24	31	10	8	73	1,126
愛知県	30	98	26	22	176	2,932
三重県	34	85	3	10	132	1,686
滋賀県	10	17	5	5	37	725
京都府	33	132	8	23	196	2,482
大阪府	62	212	28	32	334	6,820
兵庫県	24	81	19	15	139	2,824
奈良県	19	28	7	3	57	626
和歌山県	13	17	3	0	33	656
鳥取県	19	9	2	0	30	763
島根県	8	6	1	3	18	521
岡山県	3	37	1	3	44	742
広島県	12	44	7	12	75	947
山口県	17	29	3	11	60	1,203
徳島県	16	9	0	3	28	592
香川県	17	14	4	2	37	709
愛媛県	11	14	2	0	27	674
高知県	7	10	1	3	21	394
福岡県	75	109	25	30	239	4,290
佐賀県	22	15	1	1	39	508
長崎県	13	9	6	4	32	940
熊本県	15	33	3	8	59	1,152
大分県	9	7	0	0	16	790
宮崎県	5	12	5	6	28	471
鹿児島県	19	22	7	2	50	1,138
沖縄県	14	35	10	12	71	1,478
合計	983	2,249	440	468	4,140	72,585
割合	23.7%	54.3%	10.6%	11.3%	100.0%	-

※累計は2000～2022年度

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) (2022年度)

都道府県	内訳	高 齢 者										計
		特別養護 老人ホーム	養護老人 ホーム	軽費老人 ホーム (ケアハウス)	訪問介護	通所介護	短期入所 生活介護	福祉用具貸与	小規模 多機能型 居宅介護	認知症 対応型 共同生活介護	その他	
北海道	初回	4	2	1	3	3	2	0	2	4	27	48
	継続	2	0	0	0	0	1	0	0	0	5	8
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	4	4	9
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	1	0	0	1	0	0	0	1	2	7
宮城県	初回	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	5
山形県	初回	1	0	0	1	1	0	0	4	1	11	19
	継続	1	1	0	1	0	0	0	0	2	4	9
福島県	初回	7	0	0	0	1	1	0	1	3	10	23
	継続	3	0	0	0	0	0	1	0	0	7	11
茨城県	初回	5	0	0	1	3	0	0	0	0	6	15
	継続	1	0	2	3	1	2	1	0	0	5	15
栃木県	初回	2	0	0	1	2	1	0	2	1	3	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	5
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
千葉県	初回	7	1	0	2	5	2	0	0	4	3	24
	継続	1	0	3	1	1	0	0	0	2	2	10
東京都	初回	15	5	2	4	5	0	0	1	4	32	68
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	7	0	0	2	1	0	0	1	3	1	15
	継続	3	0	1	1	0	1	0	0	1	2	9
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	1	1
富山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	2	0	2	0	1	1	0	0	1	2	9
	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	1	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4
	継続	2	1	3	0	0	0	0	0	0	2	8
岐阜県	初回	2	0	0	2	0	0	0	0	0	3	7
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
静岡県	初回	3	0	1	1	2	3	0	2	1	3	16
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	4	1	1	3	0	1	0	0	0	1	11
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
三重県	初回	2	0	2	0	3	0	1	1	0	6	15
	継続	0	0	1	1	2	1	0	0	1	8	14
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
京都府	初回	3	0	1	2	5	1	0	0	3	18	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
大阪府	初回	11	4	5	12	15	1	0	0	0	36	84
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	4	2	2	6	1	3	0	1	3	20	42
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4
奈良県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	1	1	0	1	0	0	0	1	6	10
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
島根県	初回	1	0	0	3	0	0	0	0	0	4	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	継続	5	0	2	0	3	0	0	1	2	3	16
広島県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
山口県	初回	3	0	1	0	0	1	0	0	1	8	14
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
徳島県	初回	0	0	1	1	1	0	0	0	0	8	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	5	1	0	1	3	2	0	1	0	4	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	4	1	1	0	0	2	3	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	10	4	4	15	8	0	0	2	9	36	88
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	継続	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2	5
長崎県	初回	4	0	0	0	2	1	0	1	1	8	17
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
熊本県	初回	2	2	3	1	0	0	0	0	0	7	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	3	0	0	4	0	0	0	1	1	4	13
	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	2	3	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	3	1	1	0	0	0	0	0	2	8	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	2	2	0	1	0	0	0	1	0	6	12
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
合計		143	33	45	82	80	29	3	22	69	356	862
割合(分野別)		16.6%	3.8%	5.2%	9.5%	9.3%	3.4%	0.3%	2.6%	8.0%	41.3%	100.0%
割合(総件数)		2.9%	0.7%	0.9%	1.7%	1.6%	0.6%	0.1%	0.5%	1.4%	7.3%	17.7%

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)(2022年度)

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	5	3	0	1	5	12	35	25	5	0	13	104
	継続	4	0	0	0	4	4	9	5	3	0	0	29
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	3	3	0	1	0	2	9
岩手県	初回	0	0	0	0	0	1	2	3	1	1	0	8
	継続	0	1	0	0	1	1	5	0	1	1	3	13
宮城県	初回	3	1	0	0	0	3	8	2	0	1	5	23
	継続	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	2	7
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	5
山形県	初回	0	1	0	0	0	1	9	1	0	0	3	15
	継続	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	1	6
福島県	初回	1	1	0	0	0	0	6	3	1	0	5	17
	継続	1	1	0	0	1	1	1	2	0	0	1	8
茨城県	初回	4	1	0	0	2	1	3	9	3	0	5	28
	継続	2	3	0	0	3	10	6	12	4	2	2	44
栃木県	初回	2	0	0	1	4	3	5	3	0	0	14	32
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
群馬県	初回	6	1	0	0	0	3	5	1	1	1	3	21
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
埼玉県	初回	1	0	0	0	0	1	0	4	2	0	0	8
	継続	3	0	0	0	3	2	3	3	0	0	4	18
千葉県	初回	3	3	0	0	2	13	14	23	1	0	5	64
	継続	2	4	0	0	6	10	6	10	1	0	11	50
東京都	初回	50	3	0	7	58	8	89	96	37	1	162	511
	継続	1	0	0	0	3	0	1	3	1	0	0	9
神奈川県	初回	7	1	0	1	12	6	12	9	3	0	5	56
	継続	4	0	0	3	4	1	8	16	0	0	4	40
新潟県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	3
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
富山県	初回	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	4	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	2	0	1	0	0	4	0	3	0	7	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	2	0	1	9	0	1	13
	継続	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	5	8
岐阜県	初回	2	0	1	0	4	9	14	4	1	0	10	45
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
静岡県	初回	3	2	1	1	4	12	9	11	3	0	6	52
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	8	6	0	1	10	24	36	30	0	0	30	145
	継続	0	1	0	0	2	7	9	6	0	0	3	28
三重県	初回	1	1	0	0	0	6	13	5	0	0	11	37
	継続	4	4	0	0	0	12	14	12	1	1	14	62
滋賀県	初回	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4	7
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
京都府	初回	8	1	0	0	8	8	13	3	2	0	10	53
	継続	2	0	0	0	2	1	3	1	0	0	5	14
大阪府	初回	38	24	0	2	25	67	69	29	1	0	68	323
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	15	16	1	0	7	19	39	4	15	0	30	146
	継続	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	6	11
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	2	0	3	7	1	0	0	6	19
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	7	0	2	0	4	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	1	0	3	1	0	1	1	7
	継続	0	2	0	0	1	5	11	4	9	0	6	38
広島県	初回	2	1	0	0	0	1	4	2	0	0	2	12
	継続	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3
山口県	初回	0	3	0	1	1	2	10	2	2	0	7	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	1	1	0	0	0	2	2	1	0	0	3	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	7	0	0	1	8	0	4	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	1	0	1	0	2	8	0	3	0	3	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	12	5	1	3	8	36	38	51	15	0	28	197
	継続	0	0	0	1	1	2	3	5	3	0	2	17
佐賀県	初回	1	0	0	0	0	1	2	2	0	0	1	7
	継続	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
長崎県	初回	6	0	0	0	0	1	10	2	0	0	5	24
	継続	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
熊本県	初回	2	2	0	0	3	12	3	3	0	2	10	37
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	7	2	1	1	0	5	9	2	3	0	2	32
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	1	0	0	0	4	2	3	4	0	0	4	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	2	1	0	0	0	3	5	14	11	0	6	42
	継続	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	7
沖縄県	初回	1	2	0	0	1	10	18	5	0	0	12	49
	継続	0	0	0	0	0	3	3	1	0	0	2	9
合計		221	109	6	28	199	349	618	448	159	12	593	2,742
割合(分野別)		8.1%	4.0%	0.2%	1.0%	7.3%	12.7%	22.5%	16.3%	5.8%	0.4%	21.6%	100.0%
割合(総件数)		4.5%	2.2%	0.1%	0.6%	4.1%	7.2%	12.7%	9.2%	3.3%	0.2%	12.2%	56.3%

都道府県	内訳	児 童										
		保育所	幼保連携型 認定こども園	乳児院	母子生活支援 施設	児童養護施設	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	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩手県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	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
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	2	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	6	0	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	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
千葉県	初回	9	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東京都	初回	21	1	0	1	3	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	10	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新潟県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	1	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	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
静岡県	初回	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	5	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	4	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	10	16	0	1	2	0	16	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	4	1	0	1	5	0	0	3	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	1	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	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	14	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	5	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	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
宮崎県	初回	2	0	0	0	2	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	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	6	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		187	53	1	11	21	0	1	3	1	0	22
割合(分野別)		27.3%	7.7%	0.1%	1.6%	3.1%	0.0%	0.1%	0.4%	0.1%	0.0%	3.2%
割合(総件数)		3.8%	1.1%	0.0%	0.2%	0.4%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.5%

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)(2022年度)

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	2	11	0	0	0	0	3	26
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	5
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	2	0	1	0	0	0	5
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	3
山形県	初回	0	0	1	0	0	0	0	3	5
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	3
福島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	1	8
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	4
茨城県	初回	0	1	4	0	0	0	0	1	10
	継続	0	2	2	1	0	0	0	0	13
栃木県	初回	0	0	8	0	0	0	0	0	14
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
群馬県	初回	0	0	2	0	0	0	0	3	10
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	3
埼玉県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	3	15	0	0	0	0	1	6
千葉県	初回	0	1	8	0	0	0	0	2	32
	継続	0	1	8	0	0	0	0	0	10
東京都	初回	0	9	27	0	0	0	1	3	67
	継続	0	0	4	0	0	0	0	2	6
神奈川県	初回	0	5	7	0	0	0	0	0	24
	継続	0	3	5	0	0	0	0	1	13
新潟県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	3	0	0	0	1	0	4
岐阜県	初回	1	0	2	1	0	0	0	4	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	1
静岡県	初回	0	0	5	1	0	0	0	0	16
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	0	6	21	0	0	0	0	0	40
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	3
三重県	初回	0	0	2	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	3	0	0	0	0	3	10
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	0	1	8	0	0	0	0	1	20
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
大阪府	初回	0	9	34	0	0	1	0	5	78
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	0	0	19	0	1	0	1	0	39
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	0	1	0	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	1	0	1	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	2	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	1	0	1	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	1
	継続	0	0	7	0	0	0	0	0	10
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
山口県	初回	0	0	3	0	0	0	0	1	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	4
	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	18	0	0	0	0	5	41
	継続	0	0	1	0	1	0	0	0	6
佐賀県	初回	0	1	1	0	0	0	0	0	5
	継続	0	2	2	0	0	1	0	0	8
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	4	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
熊本県	初回	0	0	4	0	0	0	2	4	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	2	0	0	0	0	2	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	1	0	1	0	0	3	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	0	3	4	0	0	0	0	0	13
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	6
合計		1	49	261	3	7	2	5	58	686
割合(分野別)		0.1%	7.1%	38.0%	0.4%	1.0%	0.3%	0.7%	8.5%	100.0%
割合(総件数)		0.0%	1.0%	5.4%	0.1%	0.1%	0.0%	0.1%	1.2%	14.1%

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	4	2	6	184
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	42
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	26
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	継続	0	0	0	0	0	4	2	6	31
宮城県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	31
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	9
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	3	1	4	17
山形県	初回	0	0	0	0	0	12	5	17	56
	継続	0	0	0	0	0	6	0	6	24
福島県	初回	0	0	0	0	0	0	4	4	52
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	25
茨城県	初回	0	0	0	0	1	2	0	3	56
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	74
栃木県	初回	0	1	0	0	0	6	0	7	65
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	4
群馬県	初回	0	0	0	0	0	1	2	3	39
	継続	0	0	0	0	0	0	2	2	7
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	10
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	31
千葉県	初回	0	1	0	0	1	17	1	20	140
	継続	0	0	0	0	0	10	2	12	82
東京都	初回	0	4	1	0	9	74	55	143	789
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	15
神奈川県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	97
	継続	0	0	0	0	0	9	1	10	72
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	1	0	1	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	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	26
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	1	0	0	0	2	2	5	24
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	24
岐阜県	初回	0	0	0	0	1	8	1	10	70
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	5
静岡県	初回	0	0	0	0	0	10	0	10	94
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
愛知県	初回	1	0	0	0	0	18	16	35	231
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	37
三重県	初回	0	0	0	0	0	7	0	7	62
	継続	0	0	0	0	0	6	0	6	92
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	6
京都府	初回	0	0	0	0	0	6	3	9	115
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	20
大阪府	初回	0	3	0	0	0	33	12	48	533
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	0	1	0	0	0	4	2	7	234
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	15
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	34
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
島根県	初回	0	1	0	0	0	0	0	1	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	継続	0	0	0	0	0	6	2	8	72
広島県	初回	0	0	0	0	0	5	0	5	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
山口県	初回	0	0	0	0	0	13	9	22	73
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
徳島県	初回	0	0	0	0	0	2	2	4	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	26	5	31	74
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	1	3	4	37
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	2	0	0	1	14	15	32	358
	継続	0	1	0	0	0	1	0	2	26
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	15
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	17
長崎県	初回	0	0	0	0	0	10	0	10	63
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
熊本県	初回	0	0	0	0	0	12	6	18	83
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	1	2	3	51
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	2	2	4	76
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	8
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	8	2	10	84
	継続	0	0	0	0	0	1	1	2	19
合計		1	15	1	0	13	389	164	583	4,873
割合(分野別)		0.2%	2.6%	0.2%	0.0%	2.2%	66.7%	28.1%	100.0%	-
割合(総件数)		0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	8.0%	3.4%	12.0%	-

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

都道府県	2022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	154	27	181	6	2	8	0	0	0	22	12	34	2	1	3	0	0	0	226
青森県	0	20	20	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	2	2	0	0	0	26
岩手県	10	25	35	0	2	2	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	41
宮城県	30	9	39	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
秋田県	2	12	14	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	19
山形県	48	21	69	2	0	2	0	0	0	5	3	8	1	0	1	0	0	0	80
福島県	50	18	68	0	0	0	0	0	0	1	4	5	1	3	4	0	0	0	77
茨城県	48	59	107	1	3	4	0	0	0	7	10	17	0	2	2	0	0	0	130
栃木県	56	2	58	1	1	2	0	0	0	8	1	9	0	0	0	0	0	0	69
群馬県	39	5	44	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
埼玉県	9	26	35	1	0	1	0	2	2	0	0	0	0	3	3	0	0	0	41
千葉県	110	74	184	0	0	0	0	1	1	26	6	32	4	1	5	0	0	0	222
東京都	642	0	642	0	0	0	1	0	1	141	10	151	5	5	10	0	0	0	804
神奈川県	88	63	151	0	0	0	0	0	0	9	8	17	0	1	1	0	0	0	169
新潟県	1	2	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6
富山県	15	0	15	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
石川県	9	0	9	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	12
福井県	23	0	23	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
山梨県	9	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
長野県	21	18	39	0	1	1	0	0	0	3	5	8	0	0	0	0	0	0	48
岐阜県	62	4	66	2	0	2	0	0	0	4	1	5	2	0	2	0	0	0	75
静岡県	81	3	84	5	0	5	1	0	1	5	0	5	2	0	2	0	0	0	97
愛知県	217	33	250	12	3	15	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	268
三重県	56	81	137	2	5	7	0	0	0	3	6	9	1	0	1	0	0	0	154
滋賀県	6	6	12	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
京都府	94	12	106	2	2	4	0	0	0	19	6	25	0	0	0	0	0	0	135
大阪府	455	0	455	11	0	11	1	0	1	63	0	63	3	0	3	0	0	0	533
兵庫県	207	12	219	4	0	4	1	0	1	20	3	23	2	0	2	0	0	0	249
奈良県	6	2	8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
和歌山県	7	0	7	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	11
鳥取県	30	2	32	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	36
島根県	24	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	25
岡山県	10	66	76	0	5	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	82
広島県	16	5	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	23
山口県	65	1	66	3	0	3	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	74
徳島県	24	0	24	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	27
香川県	67	0	67	1	0	1	0	0	0	5	0	5	1	0	1	0	0	0	74
愛媛県	33	0	33	1	0	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	37
高知県	4	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
福岡県	345	19	364	5	0	5	1	1	2	6	0	6	1	6	7	0	0	0	384
佐賀県	14	12	26	0	1	1	0	0	0	0	3	3	1	1	2	0	0	0	32
長崎県	55	6	61	4	0	4	0	0	0	3	0	3	1	0	1	0	0	0	69
熊本県	68	0	68	3	0	3	1	0	1	7	0	7	4	0	4	0	0	0	83
大分県	38	0	38	6	0	6	0	0	0	6	0	6	1	0	1	0	0	0	51
宮崎県	31	0	31	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	33
鹿児島県	66	7	73	5	1	6	0	0	0	4	0	4	1	0	1	0	0	0	84
沖縄県	76	13	89	5	4	9	0	0	0	3	1	4	0	1	1	0	0	0	103
合計	3,521	665	4,186	97	36	133	8	5	13	386	88	474	39	28	67	0	0	0	4,873
割合	72.3%	13.6%	85.9%	2.0%	0.7%	2.7%	0.2%	0.1%	0.3%	7.9%	1.8%	9.7%	0.8%	0.6%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

都道府県	2021年度							2020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	120	7	3	13	1	0	144	111	2	0	20	4	0	137
青森県	22	1	0	1	4	0	28	21	6	0	2	0	0	29
岩手県	37	2	0	0	0	0	39	37	3	0	1	1	0	42
宮城県	33	1	0	1	0	0	35	36	2	0	4	2	0	44
秋田県	18	2	0	0	1	0	21	40	0	0	0	3	0	43
山形県	45	2	0	2	0	0	49	52	4	1	4	0	0	61
福島県	67	1	0	3	0	0	71	63	1	1	1	0	0	66
茨城県	124	5	0	9	4	0	142	118	1	0	16	3	0	138
栃木県	59	2	0	6	0	0	67	69	6	2	4	3	0	84
群馬県	43	3	1	0	2	0	49	39	2	0	0	7	0	48
埼玉県	25	0	1	0	3	0	29	20	1	1	0	5	0	27
千葉県	271	2	2	24	2	0	301	234	1	2	34	1	0	272
東京都	727	3	22	174	20	0	946	399	1	1	22	10	0	433
神奈川県	156	0	0	14	1	0	171	117	4	1	10	1	0	133
新潟県	4	1	0	0	1	0	6	10	0	0	1	2	0	13
富山県	12	2	0	0	1	0	15	9	0	0	0	0	0	9
石川県	10	0	0	2	0	0	12	6	1	0	0	0	0	7
福井県	10	3	0	1	0	0	14	17	1	0	0	0	0	18
山梨県	13	2	0	0	0	0	15	20	1	0	0	0	0	21
長野県	33	0	0	11	1	0	45	60	1	0	7	1	0	69
岐阜県	50	4	1	1	2	0	58	77	3	0	6	2	0	88
静岡県	68	2	1	1	3	0	75	55	3	0	1	2	0	61
愛知県	150	3	0	2	8	0	163	215	3	4	2	3	0	227
三重県	121	6	0	7	3	0	137	120	9	1	9	1	4	144
滋賀県	42	3	0	0	0	0	45	17	3	0	0	1	0	21
京都府	133	7	0	15	3	0	158	147	18	0	24	2	0	191
大阪府	438	2	5	49	6	0	500	467	3	4	65	10	0	549
兵庫県	211	3	3	12	5	0	234	188	6	3	19	0	0	216
奈良県	15	1	0	1	1	0	18	15	1	0	2	0	0	18
和歌山県	5	1	0	1	0	0	7	4	1	0	0	0	0	5
鳥取県	46	6	0	1	2	0	55	23	4	0	26	0	0	53
島根県	13	1	1	0	1	0	16	14	1	0	0	0	0	15
岡山県	59	5	0	1	2	0	67	24	3	0	0	2	0	29
広島県	26	0	0	0	0	0	26	22	4	0	1	0	0	27
山口県	64	0	0	4	3	0	71	68	1	0	3	2	0	74
徳島県	29	2	0	1	0	0	32	27	0	0	1	0	0	28
香川県	54	4	0	2	0	0	60	32	3	0	0	0	0	35
愛媛県	22	2	0	3	1	0	28	23	3	0	4	1	0	31
高知県	1	0	0	0	0	1	2	6	0	0	0	0	0	6
福岡県	339	2	2	2	5	0	350	342	3	0	5	16	0	366
佐賀県	28	3	0	1	0	0	32	11	0	0	3	0	0	14
長崎県	54	5	0	4	1	0	64	44	0	0	0	0	0	44
熊本県	55	2	0	6	1	0	64	63	4	1	11	2	0	81
大分県	76	1	0	9	0	0	86	52	5	0	11	0	0	68
宮崎県	21	1	0	3	0	0	25	34	0	1	0	0	0	35
鹿児島県	85	7	6	1	0	0	99	75	6	0	14	3	0	98
沖縄県	91	7	0	4	2	0	104	119	5	0	2	3	0	129
合計	4,125	119	48	392	90	1	4,775	3,762	130	23	335	93	4	4,347
割合	86.4%	2.5%	1.0%	8.2%	1.9%	0.0%	100.0%	86.5%	3.0%	0.5%	7.7%	2.1%	0.1%	100.0%

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

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

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

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

都道府県	2015年度							累計
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	
北海道	124	9	1	13	2	0	149	2,404
青森県	38	4	0	7	4	0	53	716
岩手県	21	5	0	4	0	0	30	679
宮城県	37	1	0	0	0	0	38	899
秋田県	35	6	0	0	0	0	41	737
山形県	25	0	0	2	1	0	28	720
福島県	29	3	0	1	2	0	35	837
茨城県	55	6	0	3	0	0	64	1,217
栃木県	37	9	0	2	0	0	48	988
群馬県	30	4	1	0	0	0	35	856
埼玉県	53	4	2	2	4	0	65	1,481
千葉県	259	9	3	12	7	0	290	3,835
東京都	704	16	13	48	38	0	819	10,931
神奈川県	118	4	1	5	3	0	131	2,296
新潟県	54	7	1	3	0	0	65	903
富山県	22	2	0	0	0	0	24	353
石川県	19	4	0	2	0	0	25	381
福井県	22	3	0	1	2	0	28	595
山梨県	9	0	0	0	1	0	10	212
長野県	35	3	0	15	3	0	56	1,105
岐阜県	39	9	0	1	6	0	55	994
静岡県	66	3	1	1	2	0	73	1,051
愛知県	161	5	1	0	9	0	176	2,769
三重県	112	13	0	6	1	0	132	1,549
滋賀県	31	3	0	2	1	0	37	680
京都府	180	4	0	12	0	0	196	2,324
大阪府	284	19	8	8	15	0	334	6,320
兵庫県	117	9	3	6	4	0	139	2,590
奈良県	51	3	1	1	1	0	57	608
和歌山県	28	4	0	1	0	0	33	649
鳥取県	21	2	0	6	1	0	30	708
島根県	16	0	0	0	2	0	18	505
岡山県	39	2	0	0	0	3	44	675
広島県	65	5	0	2	3	0	75	921
山口県	51	2	0	5	2	0	60	1,132
徳島県	19	4	0	5	0	0	28	560
香川県	33	1	0	3	0	0	37	649
愛媛県	21	4	0	0	2	0	27	646
高知県	17	3	0	0	1	0	21	392
福岡県	214	13	2	2	8	0	239	3,940
佐賀県	34	5	0	0	0	0	39	476
長崎県	30	1	1	0	0	0	32	876
熊本県	49	4	0	5	1	0	59	1,088
大分県	15	0	0	1	0	0	16	704
宮崎県	25	0	1	0	2	0	28	446
鹿児島県	44	3	0	2	1	0	50	1,039
沖縄県	55	6	0	3	7	0	71	1,374
合計	3,543	226	40	192	136	3	4,140	72,585
割合	85.6%	5.5%	1.0%	4.6%	3.3%	0.1%	100.0%	-

※累計は2000～2022年度

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

都道府県	2022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	88	25	113	76	13	89	0	0	0	7	2	9	1	0	1	12	2	14	226	
青森県	0	6	6	0	18	18	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	26	
岩手県	5	14	19	4	14	18	1	1	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	41	
宮城県	22	8	30	7	1	8	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	40	
秋田県	0	10	10	2	4	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	19	
山形県	21	14	35	23	6	29	0	0	0	5	2	7	2	0	2	5	2	7	80	
福島県	14	9	23	36	13	49	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2	4	77	
茨城県	21	33	54	31	34	65	1	0	1	1	3	4	0	0	0	2	4	6	130	
栃木県	28	2	30	35	2	37	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	69	
群馬県	18	1	19	14	6	20	0	0	0	7	0	7	0	0	0	0	0	0	46	
埼玉県	6	24	30	4	6	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	41	
千葉県	57	54	111	68	24	92	0	0	0	3	0	3	1	2	3	11	2	13	222	
東京都	480	4	484	228	11	239	0	0	0	35	0	35	9	0	9	37	0	37	804	
神奈川県	46	40	86	49	29	78	0	0	0	1	0	1	0	2	2	1	1	2	169	
新潟県	0	1	1	3	1	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	
富山県	6	0	6	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
石川県	7	0	7	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
福井県	13	0	13	12	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	26	
山梨県	3	0	3	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
長野県	13	11	24	6	7	13	0	1	1	0	1	1	3	1	4	2	3	5	48	
岐阜県	50	5	55	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9	75	
静岡県	46	1	47	37	2	39	1	0	1	2	0	2	0	0	0	8	0	8	97	
愛知県	134	26	160	84	9	93	2	0	2	6	0	6	2	0	2	3	2	5	268	
三重県	38	61	99	19	28	47	1	1	2	1	0	1	0	0	0	3	2	5	154	
滋賀県	7	2	9	0	3	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	
京都府	53	10	63	47	8	55	0	0	0	7	1	8	0	0	0	8	1	9	135	
大阪府	328	0	328	173	0	173	0	0	0	16	0	16	8	0	8	8	0	8	533	
兵庫県	123	10	133	86	5	91	4	0	4	13	0	13	2	0	2	6	0	6	249	
奈良県	0	1	1	7	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
和歌山県	6	0	6	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	
鳥取県	22	1	23	10	1	11	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	36	
島根県	7	0	7	17	0	17	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	
岡山県	3	32	35	4	36	40	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	4	6	82	
広島県	12	2	14	5	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	23	
山口県	31	0	31	33	1	34	0	0	0	4	0	4	0	0	0	5	0	5	74	
徳島県	10	0	10	12	0	12	2	0	2	0	0	0	1	0	1	2	0	2	27	
香川県	39	0	39	24	0	24	0	0	0	3	0	3	3	0	3	5	0	5	74	
愛媛県	14	0	14	19	0	19	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	37	
高知県	2	0	2	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
福岡県	212	13	225	115	9	124	1	0	1	16	1	17	8	0	8	6	3	9	384	
佐賀県	7	4	11	8	11	19	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	32	
長崎県	32	3	35	23	3	26	0	0	0	6	0	6	1	0	1	1	0	1	69	
熊本県	46	0	46	27	0	27	0	0	0	3	0	3	4	0	4	3	0	3	83	
大分県	24	0	24	18	0	18	0	0	0	5	0	5	0	0	0	4	0	4	51	
宮崎県	15	0	15	17	0	17	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	33	
鹿児島県	37	6	43	30	2	32	0	0	0	3	0	3	0	0	0	6	0	6	84	
沖縄県	42	10	52	30	6	36	1	2	3	4	0	4	1	1	2	6	0	6	103	
合計	2,188	443	2,631	1,483	317	1,800	15	8	23	151	14	165	52	6	58	162	34	196	4,873	
割合	44.9%	9.1%	54.0%	30.4%	6.5%	36.9%	0.3%	0.2%	0.5%	3.1%	0.3%	3.4%	1.1%	0.1%	1.2%	3.3%	0.7%	4.0%	100.0%	

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

都道府県	2021年度							2020年度						
	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計
北海道	72	61	0	5	1	5	144	70	64	1	1	0	1	137
青森県	9	13	0	1	2	3	28	13	13	0	0	0	3	29
岩手県	24	12	1	0	1	1	39	19	22	1	0	0	0	42
宮城県	26	9	0	0	0	0	35	26	12	0	1	2	3	44
秋田県	14	6	0	0	0	1	21	26	12	1	3	0	1	43
山形県	20	22	0	4	0	3	49	19	25	0	10	0	7	61
福島県	36	33	0	2	0	0	71	19	34	1	11	0	1	66
茨城県	67	63	0	7	0	5	142	62	58	1	10	3	4	138
栃木県	43	19	0	2	0	3	67	59	20	0	3	0	2	84
群馬県	21	21	1	2	2	2	49	18	24	1	3	1	1	48
埼玉県	18	9	0	1	0	1	29	13	10	1	1	1	1	27
千葉県	220	68	3	3	5	2	301	180	77	2	2	3	8	272
東京都	657	208	5	39	8	29	946	312	88	6	9	5	13	433
神奈川県	90	76	3	1	0	1	171	78	51	1	1	1	1	133
新潟県	2	4	0	0	0	0	6	5	7	0	1	0	0	13
富山県	3	11	0	0	0	1	15	5	3	1	0	0	0	9
石川県	5	7	0	0	0	0	12	3	4	0	0	0	0	7
福井県	3	11	0	0	0	0	14	14	4	0	0	0	0	18
山梨県	6	9	0	0	0	0	15	12	7	0	0	2	0	21
長野県	31	12	0	0	2	0	45	42	20	0	4	1	2	69
岐阜県	38	11	2	3	1	3	58	60	17	0	7	1	3	88
静岡県	41	26	0	2	1	5	75	29	25	0	3	0	4	61
愛知県	107	44	0	7	0	5	163	122	82	0	7	4	12	227
三重県	88	41	4	1	0	3	137	93	44	0	2	1	4	144
滋賀県	17	21	0	5	0	2	45	5	16	0	0	0	0	21
京都府	79	59	4	6	6	4	158	83	87	1	11	3	6	191
大阪府	294	156	1	22	6	21	500	316	161	1	31	2	38	549
兵庫県	121	85	2	17	2	7	234	105	88	1	12	6	4	216
奈良県	9	6	0	2	0	1	18	8	9	0	0	0	1	18
和歌山県	3	2	0	0	2	0	7	2	1	0	1	0	1	5
鳥取県	37	16	1	0	1	0	55	41	12	0	0	0	0	53
島根県	3	9	1	0	0	3	16	6	9	0	0	0	0	15
岡山県	36	27	1	1	0	2	67	12	16	0	0	0	1	29
広島県	20	6	0	0	0	0	26	15	12	0	0	0	0	27
山口県	33	28	1	3	2	4	71	33	30	0	5	0	6	74
徳島県	12	9	0	0	0	11	32	15	10	0	0	0	3	28
香川県	32	22	0	1	0	5	60	20	13	0	0	1	1	35
愛媛県	12	11	2	1	0	2	28	11	14	1	3	0	2	31
高知県	0	1	0	0	0	1	2	3	3	0	0	0	0	6
福岡県	180	126	4	15	6	19	350	175	125	11	15	4	36	366
佐賀県	14	18	0	0	0	0	32	6	6	0	2	0	0	14
長崎県	31	25	0	6	1	1	64	19	19	0	3	1	2	44
熊本県	41	16	1	2	1	3	64	46	28	0	3	1	3	81
大分県	54	21	0	3	2	6	86	33	28	0	4	0	3	68
宮崎県	16	7	1	0	0	1	25	18	13	0	4	0	0	35
鹿児島県	50	36	0	5	0	8	99	56	29	0	5	4	4	98
沖縄県	51	43	0	3	1	6	104	71	43	1	5	1	8	129
合計	2,786	1,546	38	172	53	180	4,775	2,398	1,495	33	183	48	190	4,347
割合	58.3%	32.4%	0.8%	3.6%	1.1%	3.8%	100.0%	55.2%	34.4%	0.8%	4.2%	1.1%	4.4%	100.0%

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

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

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

都道府県	2015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	58	70	0	11	4	6	149	2,548
青森県	20	22	6	1	1	3	53	744
岩手県	17	13	0	0	0	0	30	718
宮城県	29	9	0	0	0	0	38	934
秋田県	13	22	1	4	0	1	41	758
山形県	9	16	0	1	1	1	28	769
福島県	5	21	0	7	0	2	35	908
茨城県	18	39	2	2	0	3	64	1,359
栃木県	12	25	0	7	0	4	48	1,055
群馬県	15	17	0	0	1	2	35	905
埼玉県	27	33	0	3	1	1	65	1,510
千葉県	119	114	4	31	7	15	290	4,136
東京都	452	184	4	162	4	13	819	11,877
神奈川県	68	60	0	1	0	2	131	2,467
新潟県	31	24	0	6	1	3	65	909
富山県	13	9	0	1	0	1	24	368
石川県	12	12	0	0	0	1	25	393
福井県	11	17	0	0	0	0	28	609
山梨県	4	4	0	0	1	1	10	227
長野県	31	15	0	7	2	1	56	1,150
岐阜県	31	12	0	4	2	6	55	1,052
静岡県	36	31	0	2	0	4	73	1,126
愛知県	81	73	2	6	5	9	176	2,932
三重県	82	31	3	13	1	2	132	1,686
滋賀県	15	21	0	0	0	1	37	725
京都府	135	47	0	1	9	4	196	2,482
大阪府	185	102	3	22	8	14	334	6,820
兵庫県	57	48	0	8	0	26	139	2,824
奈良県	21	28	1	6	0	1	57	626
和歌山県	14	10	0	3	1	5	33	656
鳥取県	12	12	0	4	2	0	30	763
島根県	8	4	1	0	3	2	18	521
岡山県	25	16	0	0	0	3	44	742
広島県	45	25	0	3	0	2	75	947
山口県	32	21	1	3	0	3	60	1,203
徳島県	19	4	0	4	1	0	28	592
香川県	16	17	1	2	1	0	37	709
愛媛県	13	12	0	1	0	1	27	674
高知県	11	10	0	0	0	0	21	394
福岡県	103	99	1	27	0	9	239	4,290
佐賀県	14	23	0	1	1	0	39	508
長崎県	13	18	0	1	0	0	32	940
熊本県	30	18	0	6	2	3	59	1,152
大分県	5	9	0	0	0	2	16	790
宮崎県	15	10	0	2	1	0	28	471
鹿児島県	17	26	0	5	2	0	50	1,138
沖縄県	31	29	0	4	0	7	71	1,478
合計	2,030	1,482	30	372	62	164	4,140	72,585
割合	49.0%	35.8%	0.7%	9.0%	1.5%	4.0%	100.0%	-

※累計は2000～2022年度

2 苦情の種類 (1) 苦情の種類

都道府県	2022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	109	28	137	43	13	56	8	0	8	4	0	4	8	0	8	8	1	9	4	0	4	226
青森県	0	6	6	0	5	5	0	2	2	0	3	3	0	2	2	0	3	3	0	5	5	26
岩手県	5	13	18	3	8	11	1	1	2	1	3	4	0	2	2	0	3	3	0	1	1	41
宮城県	18	4	22	5	1	6	0	2	2	5	0	5	1	2	3	0	0	0	2	0	2	40
秋田県	1	12	13	1	1	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	19
山形県	22	11	33	1	0	1	1	1	2	4	4	8	4	2	6	5	0	5	19	6	25	80
福島県	28	12	40	6	4	10	3	2	5	6	6	12	1	1	2	5	0	5	3	0	3	77
茨城県	33	48	81	11	10	21	2	1	3	5	2	7	3	5	8	1	4	5	1	4	5	130
栃木県	17	2	19	13	2	15	2	0	2	14	0	14	8	0	8	7	0	7	4	0	4	69
群馬県	14	1	15	10	2	12	2	0	2	8	2	10	1	0	1	0	0	0	4	2	6	46
埼玉県	6	17	23	3	6	9	0	0	0	1	7	8	0	1	1	0	0	0	0	0	0	41
千葉県	42	38	80	21	21	42	8	5	13	11	7	18	10	4	14	22	3	25	26	4	30	222
東京都	309	10	319	110	4	114	23	0	23	80	1	81	36	0	36	20	0	20	211	0	211	804
神奈川県	31	13	44	32	26	58	5	1	6	12	15	27	9	4	13	5	7	12	3	6	9	169
新潟県	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	6
富山県	7	0	7	1	0	1	1	0	1	2	0	2	1	0	1	2	0	2	2	0	2	16
石川県	9	0	9	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	12
福井県	15	0	15	3	0	3	2	0	2	3	0	3	2	0	2	1	0	1	0	0	0	26
山梨県	3	0	3	2	0	2	1	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
長野県	11	12	23	5	5	10	0	0	0	4	4	8	1	0	1	3	2	5	0	1	1	48
岐阜県	36	2	38	9	1	10	3	0	3	9	0	9	3	0	3	3	1	4	7	1	8	75
静岡県	27	0	27	34	1	35	3	0	3	0	0	0	7	1	8	12	1	13	11	0	11	97
愛知県	132	20	152	24	2	26	13	3	16	18	3	21	14	1	15	19	4	23	11	4	15	268
三重県	22	32	54	14	21	35	0	5	5	13	20	33	1	2	3	7	6	13	5	6	11	154
滋賀県	5	4	9	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	13
京都府	57	12	69	15	2	17	2	0	2	11	3	14	7	0	7	9	2	11	14	1	15	135
大阪府	204	0	204	119	0	119	14	0	14	57	0	57	50	0	50	21	0	21	68	0	68	533
兵庫県	132	4	136	23	1	24	6	0	6	42	4	46	14	3	17	11	1	12	6	2	8	249
奈良県	2	0	2	0	2	2	1	0	1	2	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	9
和歌山県	1	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	3	2	0	2	1	0	1	3	0	3	11
鳥取県	8	1	9	16	1	17	1	0	1	1	0	1	5	0	5	2	0	2	1	0	1	36
島根県	11	0	11	1	0	1	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	9	0	9	25
岡山県	4	36	40	0	7	7	1	2	3	3	15	18	0	7	7	0	3	3	2	2	4	82
広島県	14	4	18	2	1	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	23
山口県	38	1	39	8	0	8	1	0	1	7	0	7	0	0	0	6	0	6	13	0	13	74
徳島県	7	0	7	11	0	11	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	7	0	7	27
香川県	33	0	33	26	0	26	1	0	1	4	0	4	1	0	1	3	0	3	6	0	6	74
愛媛県	18	0	18	6	0	6	1	0	1	1	0	1	2	0	2	7	0	7	2	0	2	37
高知県	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	5
福岡県	192	14	206	48	4	52	13	0	13	10	1	11	14	3	17	10	1	11	71	3	74	384
佐賀県	9	9	18	1	0	1	1	0	1	1	1	2	0	2	2	2	3	5	1	2	3	32
長崎県	16	1	17	8	1	9	1	0	1	21	2	23	12	2	14	1	0	1	4	0	4	69
熊本県	38	0	38	17	0	17	4	0	4	6	0	6	2	0	2	6	0	6	10	0	10	83
大分県	20	0	20	13	0	13	2	0	2	6	0	6	3	0	3	1	0	1	6	0	6	51
宮崎県	20	0	20	1	0	1	1	0	1	3	0	3	0	0	0	3	0	3	5	0	5	33
鹿児島県	19	4	23	23	1	24	5	0	5	9	2	11	8	0	8	6	1	7	6	0	6	84
沖縄県	29	9	38	21	0	21	3	1	4	19	4	23	2	4	6	1	0	1	9	1	10	103
合計	1,777	380	2,157	714	156	870	136	27	163	416	110	526	235	49	284	212	49	261	561	51	612	4,873
割合	36.5%	7.8%	44.3%	14.7%	3.2%	17.9%	2.8%	0.6%	3.3%	8.5%	2.3%	10.8%	4.8%	1.0%	5.8%	4.4%	1.0%	5.4%	11.5%	1.0%	12.6%	100.0%

都道府県	2021年度								2020年度								2019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・侵害	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・侵害	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・侵害	権利侵害	その他	合計
北海道	101	23	2	5	4	5	4	144	95	30	5	4	0	3	0	137	89	19	1	9	4	3	13	138
青森県	11	4	3	1	2	3	4	28	14	1	4	3	1	0	6	29	14	3	3	5	2	1	2	30
岩手県	21	11	2	1	4	0	0	39	22	10	1	1	3	4	1	42	29	1	2	8	3	5	0	48
宮城県	18	11	0	2	1	1	2	35	20	10	1	6	0	1	6	44	20	15	0	1	1	2	3	42
秋田県	13	3	1	0	3	1	0	21	24	9	0	1	0	0	9	43	19	3	0	2	2	0	0	26
山形県	15	7	1	4	6	1	15	49	15	6	1	5	3	3	28	61	26	11	1	6	3	5	16	68
福島県	38	2	3	9	8	6	5	71	33	2	1	8	8	4	10	66	35	0	3	2	4	6	8	58
茨城県	93	19	2	8	4	14	2	142	93	13	8	10	3	9	2	138	69	11	5	6	2	3	9	105
栃木県	23	8	1	9	2	8	16	67	28	12	2	22	2	8	10	84	25	19	2	7	4	1	7	65
群馬県	19	8	4	8	2	3	5	49	17	10	3	16	2	0	0	48	23	5	3	13	1	0	0	45
埼玉県	17	5	0	4	1	2	0	29	8	10	1	7	1	0	0	27	16	15	3	3	3	5	0	45
千葉県	81	59	2	12	6	19	122	301	81	39	8	8	6	4	126	272	138	74	7	25	12	16	27	299
東京都	103	176	12	15	55	124	461	946	45	57	10	6	17	23	275	433	229	138	16	96	45	32	248	804
神奈川県	45	63	8	35	8	5	7	171	37	39	6	29	4	9	9	133	42	45	5	19	10	7	8	136
新潟県	1	2	0	3	0	0	0	6	1	5	1	2	0	3	1	13	21	7	2	2	0	2	10	44
富山県	4	3	0	4	2	0	2	15	5	2	0	0	0	0	2	9	0	2	1	0	1	0	1	5
石川県	8	0	2	1	0	1	0	12	7	0	0	0	0	0	7	12	2	1	3	0	3	4	25	
福井県	11	2	0	1	0	0	0	14	13	2	0	3	0	0	0	18	13	4	0	7	1	2	1	28
山梨県	9	3	0	0	1	0	2	15	6	2	1	9	1	0	2	21	5	1	0	1	0	0	0	7
長野県	28	8	0	8	0	0	1	45	46	10	1	6	2	2	2	69	31	7	1	5	1	4	1	50
岐阜県	27	6	2	9	0	3	11	58	41	8	3	7	11	4	14	88	44	14	2	12	3	4	13	92
静岡県	29	19	1	8	3	10	5	75	17	12	2	10	5	10	5	61	27	11	7	8	8	6	8	75
愛知県	67	19	11	6	8	5	47	163	90	34	10	9	15	26	43	227	97	13	8	8	20	14	31	191
三重県	69	33	2	10	1	8	14	137	59	45	2	24	1	6	7	144	61	25	7	11	10	8	5	127
滋賀県	37	2	0	4	1	1	0	45	6	6	2	5	2	0	0	21	11	4	1	0	1	1	0	18
京都府	76	17	3	18	15	13	16	158	55	21	8	43	18	13	33	191	120	44	1	57	12	14	16	264
大阪府	177	138	32	47	45	22	39	500	228	73	12	43	35	29	129	549	165	127	12	29	42	34	81	490
兵庫県	90	26	13	53	22	13	17	234	86	30	16	34	16	20	14	216	74	42	8	39	30	17	17	227
奈良県	5	3	0	2	2	2	4	18	7	2	1	2	1	1	4	18	8	4	0	8	2	2	4	28
和歌山県	3	0	0	0	0	1	3	7	0	0	0	3	0	2	0	5	14	1	2	9	3	2	3	34
鳥取県	17	16	2	0	4	11	5	55	15	20	5	5	2	5	1	53	11	12	2	2	4	8	2	41
島根県	5	0	1	3	2	0	5	16	6	0	0	5	3	0	1	15	5	0	0	7	1	2	0	15
岡山県	30	8	4	13	4	3	5	67	11	7	4	1	1	1	4	29	9	13	0	2	2	2	5	33
広島県	24	0	0	1	0	0	1	26	22	3	0	0	0	1	1	27	26	3	0	2	1	0	0	32
山口県	20	12	2	7	1	3	26	71	33	11	1	5	4	3	17	74	43	12	0	5	3	5	26	94
徳島県	9	3	3	1	1	2	13	32	6	3	0	2	3	1	13	28	8	4	0	3	5	4	2	26
香川県	24	12	1	3	14	1	5	60	12	1	0	0	4	0	18	35	26	7	1	3	1	1	2	41
愛媛県	11	4	0	6	3	1	3	28	12	2	1	1	5	6	4	31	9	8	1	1	2	3	1	25
高知県	1	0	0	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	3	6	1	5	0	1	0	0	1	8
福岡県	170	47	15	18	19	13	68	350	152	43	12	19	15	24	101	366	156	52	14	21	8	16	56	323
佐賀県	13	0	1	8	5	3	2	32	6	1	0	3	0	2	2	14	12	3	0	9	2	3	16	45
長崎県	20	5	2	13	13	4	7	64	11	7	3	14	4	2	3	44	8	5	0	5	5	0	0	23
熊本県	22	21	2	3	3	4	9	64	25	24	0	21	1	3	7	81	16	5	0	7	4	4	13	49
大分県	26	6	6	12	1	8	27	86	20	14	0	6	3	5	20	68	16	3	5	6	5	6	12	53
宮崎県	18	1	0	5	0	1	0	25	21	0	0	4	0	0	10	35	21	1	0	3	0	1	1	27
鹿児島県	34	20	4	10	10	7	14	99	61	14	3	8	3	4	5	98	34	19	4	9	5	5	10	86
沖縄県	34	35	2	21	3	4	5	104	66	35	5	11	5	1	6	129	40	15	3	15	5	10	19	107
合計	1,717	870	152	412	289	336	999	4,775	1,680	686	144	431	210	242	954	4,347	1,918	834	134	502	283	269	702	4,642
割合	36.0%	18.2%	3.2%	8.6%	6.1%	7.0%	20.9%	100.0%	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%

2 苦情の種類

(1) 苦情の種類

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

都道府県	2015年度								累計
	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	45	27	10	14	14	18	21	149	2,548
青森県	34	3	3	5	3	1	4	53	744
岩手県	16	3	1	6	0	4	0	30	718
宮城県	23	7	2	6	0	0	0	38	934
秋田県	12	14	1	2	7	4	1	41	758
山形県	12	1	3	5	3	2	2	28	769
福島県	18	2	2	0	3	1	9	35	908
茨城県	30	13	6	6	2	4	3	64	1,359
栃木県	22	6	6	1	2	5	6	48	1,055
群馬県	16	3	1	5	2	3	5	35	905
埼玉県	23	17	0	17	0	8	0	65	1,510
千葉県	126	49	19	23	22	19	32	290	4,136
東京都	332	163	27	56	36	78	127	819	11,877
神奈川県	32	39	9	24	12	5	10	131	2,467
新潟県	26	11	1	4	2	10	11	65	909
富山県	8	7	2	2	2	3	0	24	368
石川県	11	5	2	1	1	5	0	25	393
福井県	14	2	0	8	2	1	1	28	609
山梨県	5	0	0	0	0	0	5	10	227
長野県	18	6	1	20	2	7	2	56	1,150
岐阜県	22	12	0	7	2	9	3	55	1,052
静岡県	39	20	0	5	2	2	5	73	1,126
愛知県	81	37	4	10	13	11	20	176	2,932
三重県	38	34	0	16	10	11	23	132	1,686
滋賀県	10	6	0	9	4	0	8	37	725
京都府	128	26	3	14	4	7	14	196	2,482
大阪府	100	69	22	33	33	14	63	334	6,820
兵庫県	23	29	4	28	14	29	12	139	2,824
奈良県	20	11	1	10	2	4	9	57	626
和歌山県	12	6	3	1	2	5	4	33	656
鳥取県	11	7	1	2	4	1	4	30	763
島根県	10	3	0	1	0	1	3	18	521
岡山県	20	6	0	7	1	2	8	44	742
広島県	44	11	2	8	5	2	3	75	947
山口県	24	9	3	4	6	9	5	60	1,203
徳島県	2	16	2	1	0	3	4	28	592
香川県	22	3	2	1	5	3	1	37	709
愛媛県	12	2	1	4	2	6	0	27	674
高知県	17	0	0	2	0	0	2	21	394
福岡県	98	41	17	22	15	17	29	239	4,290
佐賀県	14	12	3	4	0	1	5	39	508
長崎県	10	4	1	10	5	1	1	32	940
熊本県	26	7	2	10	3	3	8	59	1,152
大分県	3	2	0	4	4	2	1	16	790
宮崎県	11	4	0	4	1	6	2	28	471
鹿児島県	17	7	7	4	8	3	4	50	1,138
沖縄県	37	6	1	5	6	6	10	71	1,478
合 計	1,674	768	175	431	266	336	490	4,140	72,585
割 合	40.4%	18.6%	4.2%	10.4%	6.4%	8.1%	11.8%	100.0%	-

※累計は2000～2022年度

2 苦情の種類

(3) 事業所の運営主体 (2022年度)

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	NPO法人	その他	不明	計
北海道	46	1	65	5	2	6	0	14	0	87	226
青森県	14	0	4	0	0	2	0	5	1	0	26
岩手県	21	0	11	7	0	1	0	1	0	0	41
宮城県	13	0	16	3	0	2	0	5	0	1	40
秋田県	13	0	5	0	0	0	0	1	0	0	19
山形県	37	7	14	0	0	1	1	6	0	14	80
福島県	25	8	24	1	0	3	0	5	2	9	77
茨城県	52	2	67	1	0	1	0	3	0	4	130
栃木県	28	0	25	1	0	0	0	0	4	11	69
群馬県	18	1	12	0	0	1	1	0	3	10	46
埼玉県	19	2	12	3	0	1	0	2	0	2	41
千葉県	72	5	107	6	0	0	2	15	2	13	222
東京都	230	12	166	2	5	22	0	87	54	226	804
神奈川県	47	0	60	5	1	0	0	18	9	29	169
新潟県	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	6
富山県	7	0	7	0	0	0	0	2	0	0	16
石川県	8	0	2	0	1	0	0	1	0	0	12
福井県	12	2	4	2	0	2	0	1	1	2	26
山梨県	7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	9
長野県	34	1	6	0	0	1	0	1	2	3	48
岐阜県	24	0	28	1	0	5	0	10	1	6	75
静岡県	31	2	46	1	0	6	1	0	3	7	97
愛知県	67	4	95	12	0	1	0	3	6	80	268
三重県	61	3	56	1	0	5	0	0	14	14	154
滋賀県	6	1	2	0	0	2	0	2	0	0	13
京都府	42	4	30	3	0	6	1	11	5	33	135
大阪府	92	0	167	18	0	8	3	20	31	194	533
兵庫県	60	20	62	13	0	1	0	17	5	71	249
奈良県	3	0	0	0	0	1	0	0	4	1	9
和歌山県	5	0	4	0	0	1	0	0	1	0	11
鳥取県	7	1	11	0	0	2	0	8	0	7	36
島根県	16	0	5	0	0	0	0	1	1	2	25
岡山県	37	2	17	3	0	4	0	9	1	9	82
広島県	10	0	7	1	0	1	0	0	3	1	23
山口県	39	1	3	1	0	7	0	1	16	6	74
徳島県	11	0	2	0	0	0	0	0	4	10	27
香川県	37	4	4	1	0	4	0	2	3	19	74
愛媛県	10	0	11	2	0	1	1	4	0	8	37
高知県	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	5
福岡県	63	2	41	5	0	2	2	2	16	251	384
佐賀県	9	2	11	2	0	1	1	1	1	4	32
長崎県	33	2	16	3	0	1	0	3	0	11	69
熊本県	37	8	21	5	0	0	0	4	4	4	83
大分県	19	1	13	1	0	1	0	0	1	15	51
宮崎県	8	0	16	0	0	1	0	4	0	4	33
鹿児島県	34	0	18	5	0	4	2	4	3	14	84
沖縄県	26	1	49	7	0	2	0	8	4	6	103
合計	1,493	103	1,345	121	9	110	15	281	207	1,189	4,873
割合(%)	30.6%	2.1%	27.6%	2.5%	0.2%	2.3%	0.3%	5.8%	4.2%	24.4%	100%

2 苦情の種類

(3) 事業所の運営主体 (2021年度継続・2022年度)

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	NPO	その他	不明	計
北海道	47	1	67	6	2	6	0	14	1	87	231
青森県	15	0	4	0	0	2	0	5	2	0	28
岩手県	21	0	11	7	0	1	0	1	0	0	41
宮城県	15	0	17	3	0	2	0	5	0	1	43
秋田県	13	0	5	0	0	0	0	1	0	0	19
山形県	37	7	14	0	0	1	1	6	0	14	80
福島県	25	8	25	1	0	4	0	6	2	9	80
茨城県	52	2	67	1	0	1	0	4	0	4	131
栃木県	29	0	25	1	0	0	0	0	4	11	70
群馬県	18	1	12	0	0	1	1	0	3	10	46
埼玉県	20	2	15	3	0	2	0	2	0	2	46
千葉県	75	5	110	6	0	0	2	16	2	13	229
東京都	230	12	167	2	5	22	0	87	54	226	805
神奈川県	48	0	62	5	1	0	0	18	11	29	174
新潟県	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	6
富山県	7	0	7	0	0	0	0	2	0	0	16
石川県	8	0	2	0	1	0	0	1	0	0	12
福井県	12	2	4	2	0	2	0	1	1	2	26
山梨県	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10
長野県	35	1	6	0	0	1	0	1	2	3	49
岐阜県	25	0	28	1	0	5	0	10	1	6	76
静岡県	33	2	47	1	0	6	1	0	3	7	100
愛知県	67	4	95	12	0	1	0	5	6	80	270
三重県	61	3	58	1	0	5	0	0	14	14	156
滋賀県	6	1	2	0	0	2	0	3	0	0	14
京都府	43	4	31	3	0	6	1	11	7	34	140
大阪府	92	0	167	18	0	8	3	20	31	194	533
兵庫県	60	21	62	13	0	1	0	17	5	71	250
奈良県	3	0	0	0	0	1	0	0	4	1	9
和歌山県	5	0	4	0	0	1	0	0	1	0	11
鳥取県	7	1	11	0	0	2	0	8	0	7	36
島根県	16	0	5	0	0	0	0	1	1	2	25
岡山県	40	2	18	3	0	5	0	9	1	9	87
広島県	13	0	8	1	0	1	0	0	3	1	27
山口県	39	1	3	1	0	7	0	1	16	6	74
徳島県	11	0	2	0	0	0	0	0	4	10	27
香川県	37	4	4	1	0	4	0	2	3	19	74
愛媛県	10	0	11	2	0	1	1	4	0	8	37
高知県	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	5
福岡県	65	2	41	5	0	2	2	3	16	251	387
佐賀県	10	2	11	2	0	1	1	1	1	4	33
長崎県	33	2	16	3	0	1	0	3	0	11	69
熊本県	37	8	21	5	0	0	0	4	4	4	83
大分県	19	1	13	1	0	1	0	0	1	15	51
宮崎県	8	0	16	0	0	1	0	4	0	4	33
鹿児島県	34	0	18	5	0	4	2	4	3	14	84
沖縄県	26	1	49	7	0	2	0	8	4	6	103
合計	1,518	104	1,364	122	9	113	15	288	213	1,190	4,936
割合(%)	127.6%	2.1%	114.6%	10.3%	4.2%	9.5%	7.0%	100.0%	17.9%	24.1%	100%
平均	32.3	2.2	29.0	2.6	0.2	2.4	0.3	6.1	4.5	25.3	105.0

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	2022年度					2021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	117	2	65	0	184	47	2	38	26	113	
青森県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
岩手県	2	6	1	1	10	0	2	2	0	4	
宮城県	28	0	2	1	31	1	1	0	0	2	
秋田県	1	1	0	0	2	2	0	3	0	5	
山形県	31	6	19	0	56	6	11	12	8	37	
福島県	46	2	3	1	52	39	9	3	0	51	
茨城県	37	0	16	3	56	57	2	3	4	66	
栃木県	18	2	24	21	65	22	0	7	35	64	
群馬県	15	13	4	7	39	16	8	4	6	34	
埼玉県	4	6	0	0	10	6	1	0	0	7	
千葉県	51	4	78	7	140	61	3	77	13	154	
東京都	651	3	78	57	789	687	24	122	89	922	
神奈川県	45	8	39	5	97	48	8	36	8	100	
新潟県	1	0	0	2	3	0	1	0	2	3	
富山県	4	10	1	1	16	0	9	0	6	15	
石川県	1	2	1	8	12	2	0	6	4	12	
福井県	8	15	3	0	26	1	1	0	12	14	
山梨県	1	3	1	4	9	3	6	2	3	14	
長野県	0	5	3	16	24	0	0	15	1	16	
岐阜県	15	9	27	19	70	7	31	11	7	56	
静岡県	38	19	29	8	94	19	17	35	1	72	
愛知県	96	23	110	2	231	26	12	69	20	127	
三重県	28	9	6	19	62	35	4	7	11	57	
滋賀県	0	0	7	0	7	5	1	8	0	14	
京都府	64	1	34	16	115	86	0	34	10	130	
大阪府	155	170	130	78	533	152	145	57	139	493	
兵庫県	76	86	60	12	234	113	62	46	4	225	
奈良県	0	0	0	7	7	3	1	2	6	12	
和歌山県	2	6	0	3	11	4	3	0	0	7	
鳥取県	11	0	8	15	34	6	0	14	27	47	
島根県	3	1	21	0	25	2	6	4	4	16	
岡山県	10	0	0	0	10	7	0	1	5	13	
広島県	15	0	0	3	18	24	0	0	0	24	
山口県	27	6	12	28	73	22	12	8	27	69	
徳島県	21	2	3	1	27	11	6	6	9	32	
香川県	48	1	25	0	74	40	0	15	2	57	
愛媛県	7	16	9	5	37	6	13	9	0	28	
高知県	4	0	1	0	5	1	0	1	0	2	
福岡県	220	12	126	0	358	230	10	98	0	338	
佐賀県	3	3	8	1	15	7	4	7	2	20	
長崎県	18	22	22	1	63	7	31	17	4	59	
熊本県	26	13	42	2	83	17	20	18	7	62	
大分県	19	4	19	9	51	42	9	31	4	86	
宮崎県	28	0	4	1	33	19	0	6	0	25	
鹿児島県	48	11	12	5	76	55	26	7	4	92	
沖縄県	52	16	14	2	84	16	9	8	47	80	
合計	2,095	518	1,067	371	4,051	1,960	510	849	557	3,876	
割合	51.7%	12.8%	26.3%	9.2%	100.0%	50.6%	13.2%	21.9%	14.4%	100.0%	

都道府県	2020年度					2019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	44	4	41	6	95	21	10	35	19	85	
青森県	3	0	1	1	5	3	0	1	1	5	
岩手県	9	1	1	2	13	7	1	1	1	10	
宮城県	0	0	1	0	1	5	0	0	0	5	
秋田県	6	3	13	0	22	6	1	4	0	11	
山形県	23	6	2	9	40	17	13	4	5	39	
福島県	35	5	5	0	45	24	6	8	1	39	
茨城県	41	7	4	9	61	34	14	13	12	73	
栃木県	41	0	17	22	80	29	0	7	20	56	
群馬県	7	1	8	12	28	17	2	10	2	31	
埼玉県	8	0	0	0	8	11	8	4	0	23	
千葉県	43	11	138	1	193	81	0	37	7	125	
東京都	217	3	186	10	416	494	29	240	37	800	
神奈川県	35	4	25	2	66	44	9	22	5	80	
新潟県	3	4	4	1	12	10	12	7	14	43	
富山県	0	8	0	1	9	0	3	0	1	4	
石川県	0	0	0	7	7	0	2	0	23	25	
福井県	6	0	0	12	18	1	12	1	14	28	
山梨県	11	8	1	1	21	1	5	1	0	7	
長野県	3	2	17	3	25	1	5	3	0	9	
岐阜県	37	15	17	2	71	26	19	16	2	63	
静岡県	28	1	18	13	60	32	3	12	26	73	
愛知県	88	6	106	27	227	66	6	44	75	191	
三重県	81	12	8	13	114	58	6	3	7	74	
滋賀県	3	0	0	1	4	1	0	0	1	2	
京都府	115	2	14	22	153	97	0	11	0	108	
大阪府	400	3	27	69	499	161	5	48	207	421	
兵庫県	29	85	76	16	206	30	73	69	24	196	
奈良県	4	2	4	4	14	1	1	3	7	12	
和歌山県	1	3	0	1	5	14	7	4	9	34	
鳥取県	2	0	7	0	9	5	0	8	14	27	
島根県	0	13	1	1	15	1	12	0	2	15	
岡山県	4	0	0	1	5	3	10	6	7	26	
広島県	25	0	1	1	27	29	0	0	0	29	
山口県	42	0	13	18	73	83	0	2	2	87	
徳島県	14	8	5	0	27	16	1	3	5	25	
香川県	24	0	2	0	26	13	1	3	3	20	
愛媛県	3	15	4	5	27	2	7	7	4	20	
高知県	5	0	0	0	5	8	0	0	0	8	
福岡県	168	30	158	0	356	187	15	96	0	298	
佐賀県	3	2	0	8	13	15	2	8	5	30	
長崎県	13	5	18	4	40	6	9	4	0	19	
熊本県	34	13	29	3	79	18	10	20	1	49	
大分県	43	9	16	0	68	46	2	5	0	53	
宮崎県	31	0	3	1	35	18	2	3	2	25	
鹿児島県	49	8	7	17	81	13	0	4	0	17	
沖縄県	31	18	22	45	116	31	16	12	20	79	
合計	1,812	317	1,020	371	3,520	1,786	339	789	585	3,499	
割合	51.5%	9.0%	29.0%	10.5%	100.0%	51.0%	9.7%	22.5%	16.7%	100.0%	

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

②継続対応

都道府県	2022年度							2021年度						
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の	あつせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の	あつせん	通知	その他	合計
北海道	39	2	0	0	1	0	42	30	1	0	0	0	0	31
青森県	1	0	4	0	0	21	26	4	4	1	0	0	19	28
岩手県	1	29	0	0	1	0	31	1	34	0	0	0	0	35
宮城県	0	1	0	0	1	7	9	5	22	4	0	2	0	33
秋田県	0	13	4	0	0	0	17	5	16	2	0	0	0	23
山形県	6	8	8	0	0	2	24	4	0	7	0	0	1	12
福島県	0	22	7	0	1	5	35	5	6	4	0	4	1	20
茨城県	42	67	34	0	0	2	145	43	68	56	0	0	1	168
栃木県	1	1	1	0	0	1	4	1	1	0	0	0	1	3
群馬県	0	1	3	0	0	3	7	0	4	5	2	0	4	15
埼玉県	0	24	6	0	0	2	32	0	19	0	0	3	0	22
千葉県	0	80	2	0	0	0	82	0	146	0	0	0	1	147
東京都	11	9	0	0	0	5	25	11	10	1	0	0	13	35
神奈川県	34	22	1	0	4	16	77	27	20	0	0	8	23	78
新潟県	0	0	0	0	1	2	3	0	0	1	0	0	2	3
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	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
長野県	0	17	0	0	2	5	24	0	27	0	0	0	2	29
岐阜県	0	1	0	0	1	3	5	0	1	1	0	0	0	2
静岡県	1	2	3	0	0	0	6	2	2	1	0	1	0	6
愛知県	1	13	36	0	0	0	50	0	17	17	0	0	2	36
三重県	59	24	2	0	0	7	92	54	13	6	0	0	7	80
滋賀県	0	0	0	0	1	5	6	0	3	0	1	1	26	31
京都府	0	3	0	0	0	17	20	1	2	0	0	0	25	28
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0	7
兵庫県	0	5	6	0	0	4	15	2	0	5	0	2	0	9
奈良県	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	5	6
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	1	2	0	0	0	0	3	7	6	1	0	0	0	14
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	42	25	9	2	4	3	85	39	24	9	0	1	4	77
広島県	0	4	0	0	1	0	5	0	1	0	0	1	0	2
山口県	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	2
徳島県	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	3	0	0	0	0	3
愛媛県	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
福岡県	21	0	0	0	5	0	26	9	0	0	0	0	3	12
佐賀県	2	5	1	0	0	10	18	4	8	4	0	0	4	20
長崎県	6	0	0	0	0	0	6	0	0	5	0	0	0	5
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	2	6
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	0	3	3	0	0	2	8	1	0	4	0	0	3	8
沖縄県	0	8	8	0	0	5	21	0	13	8	0	0	3	24
合計	268	391	138	2	23	130	952	258	481	144	3	23	152	1,061
割合	32.6%	47.6%	16.8%	0.2%	2.8%	15.8%	-	28.7%	53.5%	16.0%	0.3%	2.6%	16.9%	-

都道府県	2020年度							2019年度						
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の	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	あっせん	通知	その他	合計
北海道	39	1	0	0	2	0	42	45	3	0	0	3	2	53
青森県	10	5	1	0	0	8	24	7	6	4	0	1	7	25
岩手県	0	27	0	0	1	1	29	0	37	1	0	0	0	38
宮城県	37	1	3	0	2	0	43	33	0	0	0	4	0	37
秋田県	1	6	14	0	0	0	21	4	12	4	0	0	0	20
山形県	6	4	4	0	0	8	22	12	13	6	0	1	9	41
福島県	1	11	8	0	0	2	22	1	13	3	0	0	2	19
茨城県	14	46	18	0	4	3	85	21	19	13	0	1	2	56
栃木県	0	1	0	0	0	3	4	1	1	1	0	0	7	10
群馬県	1	4	10	0	0	5	20	2	2	9	0	0	1	14
埼玉県	0	17	0	0	1	1	19	0	20	0	1	1	0	22
千葉県	4	68	5	0	2	0	79	21	147	0	0	0	6	174
東京都	8	5	1	0	0	3	17	4	0	0	0	0	0	4
神奈川県	19	32	0	0	3	22	76	19	16	2	0	3	26	66
新潟県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1
富山県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	0	41	0	0	1	2	44	0	37	2	0	1	4	44
岐阜県	3	11	2	0	1	0	17	5	16	3	0	5	0	29
静岡県	1	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	4
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	14	8	2	0	0	6	30	5	42	4	0	2	0	53
滋賀県	2	9	0	0	0	6	17	3	2	0	1	0	17	23
京都府	0	23	2	0	0	13	38	13	86	6	0	6	45	156
大阪府	3	2	0	0	0	45	50	51	0	0	0	7	11	69
兵庫県	2	0	5	0	0	3	10	11	6	8	0	3	3	31
奈良県	0	1	1	0	0	2	4	0	3	10	0	0	3	16
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	12	15	2	0	0	32	61	4	11	3	0	0	11	29
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	21	11	0	2	1	3	38	2	0	2	0	3	0	7
広島県	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
山口県	0	0	1	0	0	0	1	6	0	0	0	1	1	8
徳島県	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1
香川県	0	9	0	0	0	0	9	0	21	0	0	0	0	21
愛媛県	4	0	4	0	4	0	12	3	3	1	1	0	1	9
高知県	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	6	0	0	0	0	4	10	18	0	0	0	0	8	26
佐賀県	0	1	0	0	0	0	1	2	12	6	0	0	1	21
長崎県	0	4	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	4
熊本県	0	1	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0	1	2
鹿児島県	0	0	0	0	0	17	17	0	69	0	0	0	0	69
沖縄県	0	4	0	0	0	9	13	0	22	4	0	2	0	28
合計	210	368	86	2	22	199	887	296	628	94	5	44	168	1,235
割合	25.4%	44.5%	10.4%	0.2%	2.7%	24.1%	-	25.9%	54.9%	8.2%	0.4%	3.8%	14.7%	-

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	2022年度					2021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	18	60	80	340	17	12	82	86	360	5
青森県	6	19	32	224	4	4	9	48	474	2
岩手県	8	35	27	138	0	5	16	8	64	0
宮城県	6	12	55	94	0	8	38	47	142	1
秋田県	2	8	11	49	0	2	4	4	9	0
山形県	2	6	5	18	0	2	7	6	30	0
福島県	8	16	32	111	2	7	19	50	163	3
茨城県	6	22	3	11	2	5	29	3	20	1
栃木県	4	4	58	58	3	4	7	51	66	1
群馬県	3	5	40	65	0	4	11	28	109	0
埼玉県	4	9	51	85	4	3	7	55	137	4
千葉県	6	34	15	80	0	6	33	12	110	6
東京都	12	30	106	180	5	22	52	85	300	1
神奈川県	13	143	63	206	3	15	145	57	339	5
新潟県	7	10	20	34	0	14	27	26	48	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	0	0	0	0	0	4	4	0	0	1
長野県	5	17	10	50	0	8	50	16	81	1
岐阜県	5	11	20	35	0	3	4	49	94	0
静岡県	27	30	0	0	3	13	20	170	390	3
愛知県	3	12	44	193	1	3	10	3	10	1
三重県	6	40	24	184	1	7	45	36	343	1
滋賀県	6	8	57	177	0	13	72	29	207	1
京都府	31	483	103	316	3	8	74	49	309	4
大阪府	0	0	0	0	0	6	20	75	276	0
兵庫県	9	37	41	120	4	6	10	10	32	0
奈良県	6	6	6	7	0	11	19	53	145	0
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	6	6	30	37	0	8	12	57	150	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	6	20	46	145	7	7	33	45	212	5
広島県	15	46	199	224	2	2	2	0	0	2
山口県	11	11	406	406	0	20	24	52	71	0
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	0	0	0	0	4	5	4	6	0
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	6	22	76	207	3	7	11	70	147	3
佐賀県	5	20	23	148	0	7	15	23	52	0
長崎県	5	7	5	7	0	4	4	12	18	0
熊本県	0	0	0	0	0	3	3	4	4	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	9	14	46	123	0	14	18	32	94	0
沖縄県	8	33	33	139	2	8	25	28	176	2
平均値	6	26	38	90	1	6	21	29	110	1
中央値	5	10	20	50	0	5	11	23	66	0
最大値	31	483	406	406	-	22	145	170	474	-

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

3 苦情対応・解決の状況 (3) 終結状況

都道府県	2022年度						2021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	184	0	25	0	0	17	113	0	22	3	1	5
青森県	0	0	19	0	3	4	0	0	23	0	3	2
岩手県	10	0	30	1	0	0	4	0	31	3	1	0
宮城県	31	0	9	0	0	0	2	0	30	0	2	1
秋田県	2	0	17	0	0	0	5	0	16	0	0	0
山形県	55	1	20	2	2	0	37	0	10	1	1	0
福島県	52	0	20	2	1	2	51	0	16	0	1	3
茨城県	56	0	44	14	14	2	66	0	45	20	10	1
栃木県	65	0	1	0	0	3	64	0	2	0	0	1
群馬県	39	0	7	0	0	0	34	0	15	0	0	0
埼玉県	8	2	23	3	1	4	6	1	16	2	0	4
千葉県	136	4	74	4	4	0	153	1	118	7	16	6
東京都	706	83	5	2	3	5	922	0	10	3	10	1
神奈川県	97	0	52	1	16	3	100	0	50	0	16	5
新潟県	3	0	0	1	2	0	3	0	3	0	0	0
富山県	16	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0
石川県	12	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0
福井県	26	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0
山梨県	9	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	1
長野県	24	0	19	2	3	0	16	0	27	1	0	1
岐阜県	70	0	4	0	1	0	56	0	2	0	0	0
静岡県	94	0	0	0	0	3	72	0	0	0	0	3
愛知県	231	0	26	5	5	1	127	0	20	14	1	1
三重県	62	0	53	35	3	1	57	0	57	22	0	1
滋賀県	7	0	6	0	0	0	14	0	20	0	10	1
京都府	114	1	8	4	5	3	125	5	16	5	3	4
大阪府	533	0	0	0	0	0	493	0	7	0	0	0
兵庫県	234	0	3	2	6	4	224	1	5	3	1	0
奈良県	7	0	2	0	0	0	12	0	2	2	2	0
和歌山県	11	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
鳥取県	34	0	2	0	0	0	47	0	5	3	0	0
島根県	25	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0
岡山県	10	0	50	10	5	7	13	0	34	5	10	5
広島県	18	0	0	3	0	2	21	3	0	0	0	2
山口県	73	0	1	0	0	0	69	0	2	0	0	0
徳島県	27	0	0	0	0	0	29	3	0	0	0	0
香川県	74	0	0	0	0	0	57	0	0	3	0	0
愛媛県	37	0	0	0	0	0	28	0	0	0	0	0
高知県	5	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
福岡県	358	0	7	11	5	3	335	3	8	1	0	3
佐賀県	15	0	3	1	13	0	20	0	7	4	1	0
長崎県	57	6	6	0	0	0	59	0	5	0	0	0
熊本県	83	0	0	0	0	0	62	0	2	0	0	0
大分県	51	0	0	0	0	0	86	0	0	0	0	0
宮崎県	33	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0
鹿児島県	76	0	7	1	0	0	92	0	6	1	0	0
沖縄県	84	0	11	4	2	2	80	0	11	8	3	2
合計	3,954	97	554	108	94	66	3,859	17	643	111	92	53
割合	97.6%	2.4%	67.4%	13.1%	11.4%	8.0%	99.6%	0.4%	71.5%	12.3%	10.2%	5.9%

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

4 2021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							最終結果 (平均) 要した日数	最終結果			
		事情調査	助言	話し合い	あつせん	通知	その他	高齢者	障害者	児童	その他	①職員の接遇	②サービスの質や量	③提供	④説明・情報	⑤利用料	⑥被害・損害	⑦権利侵害		⑧その他	解決	不調	他の解決機関を紹介
北海道	5	5	0	0	0	0	0	2	2	1	0	4	1	0	0	0	0	0	293	4	0	0	1
青森県	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	106	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	3	0	1	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
福島県	3	0	1	0	0	0	2	2	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	254	3	0	0	0
茨城県	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	11	0	0	1	0
栃木県	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	319	1	0	0	0
群馬県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	5	0	5	0	0	0	0	0	4	1	0	2	3	0	0	0	0	0	60	5	0	0	0
千葉県	7	0	6	0	0	0	1	0	3	1	1	1	3	1	0	0	2	0	88	7	0	0	0
東京都	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	14	1	0	0	0
神奈川県	5	5	1	0	0	1	2	0	2	2	0	1	3	0	1	0	0	0	89	5	0	0	0
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	160	0	1	0	0
長野県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	90	1	0	0	0
岐阜県	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	94	1	0	0	0
静岡県	3	3	2	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	292	2	0	0	1
愛知県	2	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0
三重県	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	40	0	2	0	0
滋賀県	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	267	1	0	0	0
京都府	5	0	1	0	0	0	4	0	3	0	0	3	1	0	0	0	0	1	258	1	3	0	1
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	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	5	4	2	1	0	1	0	0	3	1	1	1	0	2	0	1	1	0	125	4	1	0	0
広島県	4	0	3	0	0	1	0	0	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	192	0	4	0	0
山口県	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	3	3	0	0	0	0	0	0	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	103	3	0	0	0
佐賀県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	60	1	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	63	25	29	4	1	4	13	17	34	9	4	23	16	8	2	4	5	3	3,001	45	13	1	4
割合		39.7%	46.0%	6.3%	1.6%	6.3%	20.6%	27.0%	54.0%	14.3%	6.3%	36.5%	25.4%	12.7%	3.2%	6.3%	7.9%	4.8%	134	71.4%	20.6%	1.6%	6.3%

5 相談受付件数(2010年度～2022年度)

(件)

都道府県	2022年度	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	累計
北海道	110	84	67	80	67	62	99	93	126	104	134	165	157	2,473
青森県	234	155	185	201	178	147	114	82	107	105	380	129	134	3,228
岩手県	80	94	67	62	68	61	30	35	25	11	20	36	31	891
宮城県	139	120	105	106	77	91	82	111	106	84	97	80	76	1,799
秋田県	22	20	24	12	25	28	33	35	30	37	43	44	76	910
山形県	3	0	3	2	16	54	56	37	40	35	35	8	13	592
福島県	41	51	36	20	28	40	37	25	31	37	14	25	36	884
茨城県	49	45	34	10	5	15	8	19	21	20	26	7	14	583
栃木県	28	59	37	62	28	45	20	39	32	47	14	13	75	1,480
群馬県	37	27	21	39	45	27	33	52	43	20	32	30	42	890
埼玉県	341	342	374	255	272	238	217	173	129	141	105	101	103	3,563
千葉県	312	317	317	155	135	116	102	145	173	249	255	259	125	3,475
東京都	267	123	108	112	133	105	94	135	116	272	111	170	70	4,758
神奈川県	252	232	210	180	211	204	192	168	149	182	199	218	160	3,733
新潟県	174	279	254	142	138	108	89	49	107	52	97	207	82	2,349
富山県	33	32	32	23	21	17	19	20	17	21	2	21	16	456
石川県	46	38	47	47	35	33	20	24	31	18	16	32	5	495
福井県	16	37	19	29	39	22	31	31	20	22	25	14	17	528
山梨県	6	12	4	1	3	6	6	5	1	3	4	3	14	157
長野県	136	155	224	186	305	199	154	183	183	127	87	91	100	2,990
岐阜県	19	12	10	7	9	17	40	28	23	22	25	52	31	720
静岡県	35	42	11	7	19	25	23	22	28	27	34	32	36	498
愛知県	174	91	203	181	180	178	167	185	142	146	159	284	194	3,910
三重県	81	71	6	189	332	175	105	100	164	190	129	157	134	2,696
滋賀県	132	217	170	131	122	66	83	130	91	187	157	138	133	3,224
京都府	113	129	106	211	210	365	253	141	92	139	79	137	163	2,656
大阪府	116	156	140	97	82	80	38	58	66	73	88	95	94	2,468
兵庫県	114	51	55	33	47	68	22	127	125	294	456	456	478	5,387
奈良県	88	115	102	92	84	72	62	49	53	42	84	101	168	1,393
和歌山県	102	98	103	45	78	98	101	90	103	297	315	304	238	3,184
鳥取県	21	20	61	35	32	38	38	18	7	0	58	55	18	519
島根県	6	0	0	0	0	0	4	7	0	0	0	0	2	85
岡山県	45	55	27	34	22	37	59	55	52	45	40	34	40	1,164
広島県	361	295	225	103	66	84	74	73	75	77	82	57	36	2,784
山口県	49	45	27	68	99	57	62	51	25	17	20	15	32	958
徳島県	31	40	39	49	66	65	74	72	33	42	47	51	58	1,226
香川県	8	17	42	21	29	43	29	25	34	27	31	29	33	553
愛媛県	39	5	19	38	57	59	52	36	32	28	16	18	23	676
高知県	5	3	1	7	14	13	19	17	21	24	31	17	79	682
福岡県	101	77	70	97	112	110	118	125	99	62	72	51	252	3,350
佐賀県	15	13	34	13	19	13	0	13	0	0	6	13	20	390
長崎県	10	59	40	10	0	29	36	33	40	25	46	83	148	1,404
熊本県	20	32	22	18	20	14	33	27	15	20	31	36	26	1,359
大分県	0	0	0	0	0	0	4	2	10	12	17	25	42	625
宮崎県	43	66	52	66	58	89	61	60	59	44	18	17	46	946
鹿児島県	21	58	40	16	15	33	44	41	55	79	75	48	58	790
沖縄県	49	47	23	60	93	78	41	103	113	120	101	90	150	1,996
合計	4,124	4,036	3,796	3,352	3,694	3,524	3,078	3,149	3,044	3,626	3,913	4,048	4,078	81,877

※累計は2000～2022年度

「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4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4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12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12日(水) 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3年度(2021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4年度実績)

調査票 記入要領

■令和4年度の状況(令和5年3月31日時点)をご回答ください。

(提出期限:令和5年6月12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3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	・申出人に対し、国保連、市町村、消費生活センター等の専門機関・関係機関の紹介を行ったケース ・当該苦情について、行政機関へ伝達を行ったケース

その他※	上記以外 例) ・匿名投書のため対応不可であったケース ・初回相談後、申出人と連絡が取れず継続対応が出来なかったケース ・申出人が苦情を取下げて終了したケース ・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」・「施設種別③」

…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」欄のプルダウンから施設・事業所等を選択。

…「施設種別①」「施設種別②」でともに「その他」を選択した場合にのみ「施設種別③」に施設種別名を記載。

※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③」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	施設種別③
高齢者	その他	有料老人ホーム	(空欄)

例2)行政の場合

事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③
その他	その他	行政	(空欄)

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	施設種別③
その他	社会福祉協議会	その他	生活福祉資金(新型コロナ特例)

例4)施設種別①、②ともにその他を選択した場合

事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③
その他	その他	その他	自由記述

(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)「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」「NPO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4年度中に受付けて、継続的な対応を行った案件についてご回答ください。主に運営適正化委員会(苦情解決合議体)において事情調査、話し合いやあっせんの設定を行うなど、委員会として対応した案件を想定しています。また、初回相談の時間内に終了せず継続して相談を受けることになった案件や、同一申出人により複数回の申出があり対応を継続した案件も含まれます。

- (1)「受付日」…初回の受付日を記入
- (2)「受付方法」…「電話」・「来所」・「FAX」・「電子メール」・「郵便」・「その他」から選択
- (3)「対応状況」…「継続対応」・「その他」より選択
- (4)「対応方法」…下記参照

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

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

- (5)「申出人」…「1. (5)」参照
- (6)「事業種別」・「施設種別①・施設種別②」「施設種別③」…「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)「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」「NPO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3年度継続中の案件の状況」について

- ・令和3年度に受け付けた案件で、令和4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4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」選択の場合のみ、「対応方法(備考)※」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」にて該当する施設種別をアルファベットよりお選びください。
 ※「施設種別②」にて「その他」の場合、「施設種別③」にその施設種別名を具体的にご記入ください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法	対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②※	施設種別③※	申出の内容			最終結果	事務局の 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】

※青黒色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願い致します。
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(青黒色オレンジ)にその内容をご記入ください。
 ※「施設種別①」にて「その他」を選択の場合、「施設種別②」にて該当する施設種別をプルダウンよりお選びください。
 ※「施設種別②」にて「その他」の場合、「施設種別③」にその施設種別名を具体的に記入ください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③※	申出の内容			のべ 回数	継続 までに要し た日数	最終 結果	事業者の 運営主体	
				1	2	3							①~⑦	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3年度(2021年度)から継続中の案件の状況】

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力をお願い致します。
 ※「対応方法1」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」にて該当する施設種別をプルダウンよりお選びください。
 ※「施設種別②」にて「その他」の場合、「施設種別③」にその施設種別名を具体的に記入ください。

※受付日は2021年4月1日～2022年3月31日までです。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③ ※	申出の内容			のべ 回数	終了 までに要し た日数	最終 結果	事業所の 運営主体	
				1	2	3							①～⑦	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4「④苦情相談以外の相談件数」

月	件数
令和4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5年 1月	0
2月	0
3月	0
合計	0

※数式が入っているため入力は不要です。

苦情受付・解決の状況
令和4年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



令和5年10月16日



社会福祉法人 全国社会福祉協議会・政策企画部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2
新霞が関ビル

TEL : 03-3581-7889

FAX : 03-3580-5721

Email : z-seisaku@shakyo.or.jp

