

苦情受付・解決の状況

平成28年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

平成29年10月26日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I	平成28年度都道府県運営適正化委員会事業(苦情受付・解決状況)の概要	1
II	平成28年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査	2
	調査の概要	2
	調査結果の概要	4
III	運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)	18
IV	平成28年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査結果 詳細	
1	苦情の受付状況	
(1)	受付件数(平成12年度～平成28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)	33
(4)	受付方法別件数	38
(5)	申出人の属性	44
2	苦情の種類	
(1)	苦情の種類	52
(2)	苦情の種類(詳細)	59
3	苦情対応・解決の状況	
(1)	対応方法 ①初回相談	62
	②継続対応	63
(2)	終結までの対応回数・日数	64
(3)	終結状況	65
4	平成27年度からの継続中案件の解決状況	66
5	相談受付件数(平成12年度～平成28年度)	67

I 平成28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条の規定により都道府県社会福祉協議会に福祉サービスの苦情解決を行う「運営適正化委員会」が設置されている。
- 運営適正化委員会は、①福祉サービスの利用援助事業の適正な運営を確保すること、②福祉サービスに関する利用者などからの苦情を適切に解決することを目的にしている。
- 苦情などの申出は、福祉サービスの利用者や家族などが、電話や来所などの方法により行うこととなる。苦情などの内容により、相談に応じ助言を行うほか、運営適正化委員会として具体的ななかかわりが必要(可能)だと判断される事案については、施設・事業所に対して事情調査などを実施したうえで、利用者の苦情が発生している状態の解決を図っている。その際、施設・事業所における第三者委員の協力なども得てすすめている。
- また、法人、施設・事業所における福祉サービスの質向上への意識を高めるため、施設・事業所における苦情解決体制整備を促進することや、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、苦情解決にかかる事業の周知などもあわせて行っている。
- このように、運営適正化委員会は、申出人からの苦情などを受け付け、その解決に努めるとともに、苦情などの内容や傾向を踏まえて、社会福祉事業を実施する法人、施設・事業所における福祉サービス提供のあり方を考える機会やきっかけを提供し、福祉サービスの質の向上を図ることが重要な役割となっている。
- あわせて、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保し、もって利用者の権利擁護をはかることとしている。
- 本報告書は、運営適正化委員会の事業のなかでも、苦情・相談を通じ、福祉サービスに関する利用者などからの苦情を適切に解決する取組の実績についてとりまとめたものである。

Ⅱ 平成28年度 都道府県運営適正化委員会に関する定期調査

【調査の概要】

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

【調査対象】

- 都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会 47か所
- 平成28年度（平成28年4月1日から平成29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】

- 平成29年5月31日～平成29年6月30日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

参考) 平成23年度調査から見直しを行った事項など

(1)受付方法

従前の「来所」、「書面・電話など」、「その他」という分類を改め、最も多いとされる「電話」による申し出が明確になるように「電話」、「来所」、「書面（FAX、電子メール、送付）」とした。

(2)苦情など相談の分類

運営適正化委員会が受け付ける相談は「苦情相談」として対応されるものと「苦情相談以外の相談」とに分けて集計した。

①苦情相談

ここでいう「苦情相談」とは、運営適正化委員会が本来対応すべき相談であり、特定の利用者ならびに不特定の利用者に対する福祉サービスの提供内容や福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関するものとした。

この苦情相談は、さらに以下の2つに分類した。

- ・初回の相談で終わるもの
 - ・初回の相談のみで終了せず、相談を継続した場合、事情調査などに進行したのもの
- 上記それぞれの苦情について、その対応方法についても分類して集計した。

②苦情相談以外の相談

「苦情相談以外の相談」とは、運営適正化委員会が本来の窓口ではない問い合わせなどで、①の「苦情相談」に該当しないものとし、件数のみ集計した。

(3)のべ回数

- ①「苦情相談」のうち、継続して対応したものについては、対応ののべ回数を把握するものとした。

(4)申し出人と利用者の関係

申し出人の分類に「隣人・友人」を追加した。

(5)事業内容・事業の種別

従前は高齢者、障害者、児童、その他と分野別に集計してきたが、それをさらに細分化し、施設・サービス種別を追加した。相談時に確認できないものは、「不明」として整理した。

(6)申し出の分類の細分化

従前の分類を細分化し、内容がより明確になるよう整理した。

(7)終結区分

終結区分は初回の相談で対応できるものと継続して対応した相談に分けて集計した。特に継続して対応した相談の場合は、苦情解決の仕組み（事情調査、助言・申し入れ、あっせんなど）を活用し、運営適正化委員会が決めた方針を申し出人、利用者、事業者が納得（あるいは「了」と）した場合を「解決」とし、関係者のうちいずれかが方針を納得しないまま終了した場合については、「不調」とした。また、裁判所など他の解決機関を紹介して終了した場合は、「他の解決機関を紹介」とした。いずれも該当しない場合は、「その他」とした。なお、年度内に終結にいたらなかったケースについては、「継続中」とした。

(8)終結までにかかる期間

申し出を受け付けてから終結に至るまでの期間を把握するものとした。

【調査結果の概要】

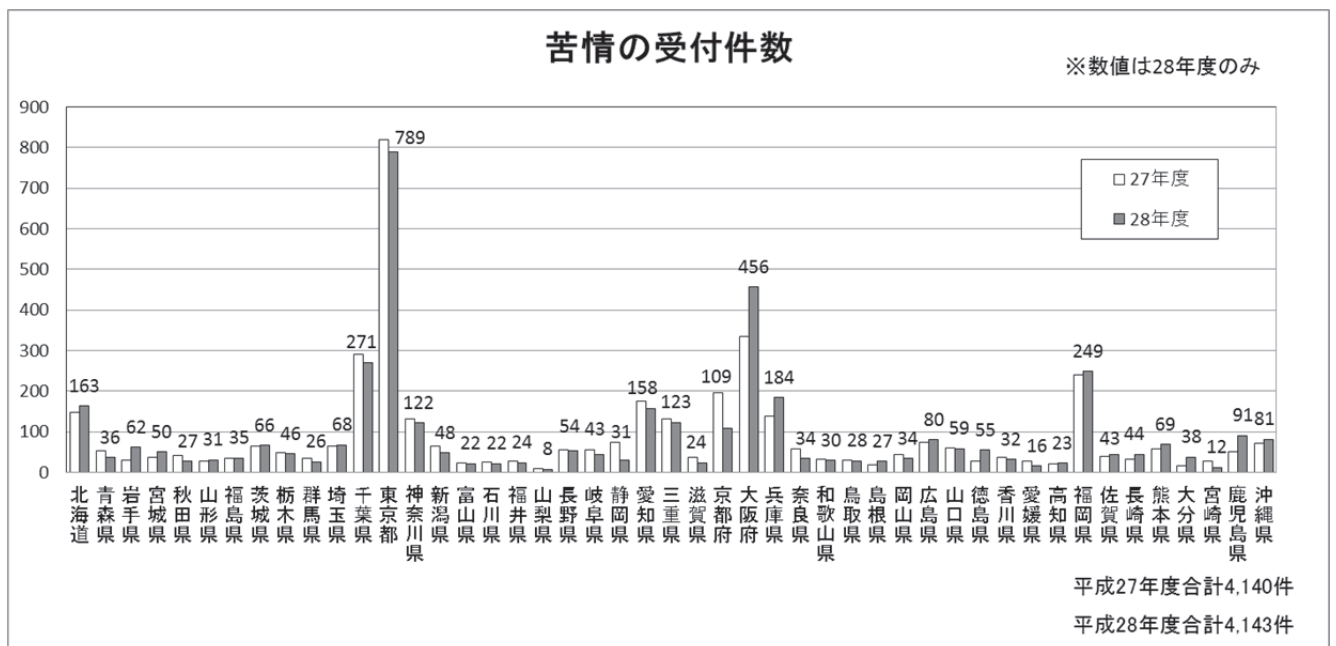
- 平成28年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は「苦情」が4,143件「相談」が3,078件の合計 7,221件であった。
- これにより、平成12年度制度開始以降（17年間）の「苦情」件数は45,530件、「相談」件数は59,351件で、合計すると 104,881件であった。

I 苦情の受付状況

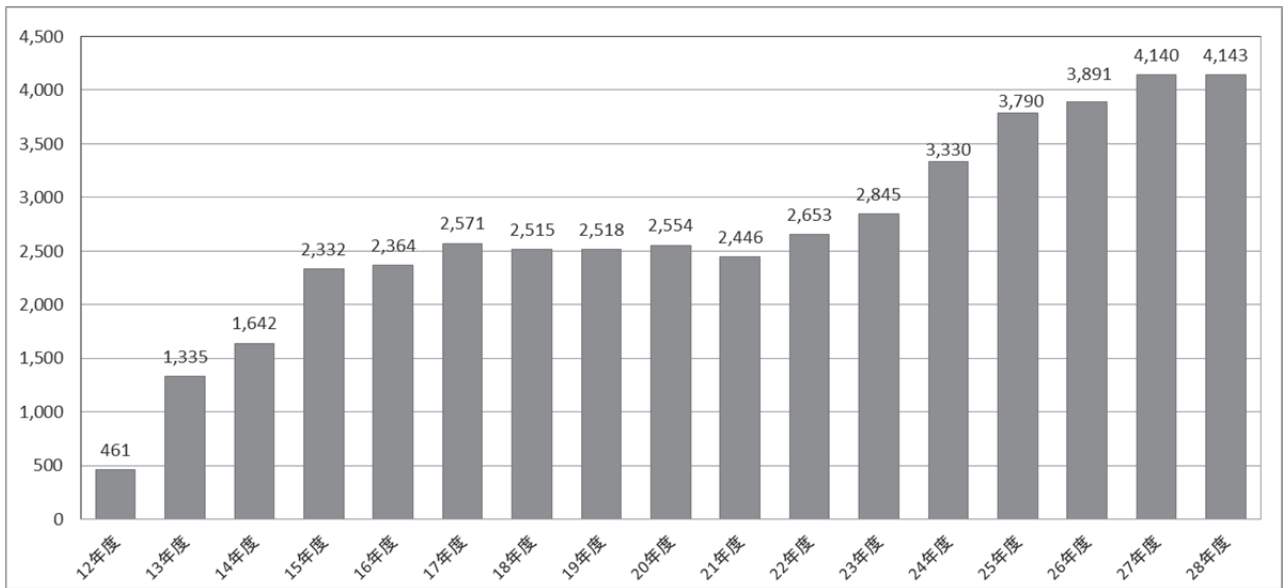
1 苦情の受付件数

- 平成28年度の苦情受付総数は、「4,143件」であった。→【図表1、2】
- 平成27年度と比較すると、総数は前年（4,140件）比で「3件（0.07%）」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「789件」、最も少ないのが山梨県で「8件」である。
- 平成24年度に3,000件を超えたあとも増加を続け、平成27年度において4,000件を超えた。

【図表1】 苦情の受付件数



【図表2】 苦情受付件数の年次推移

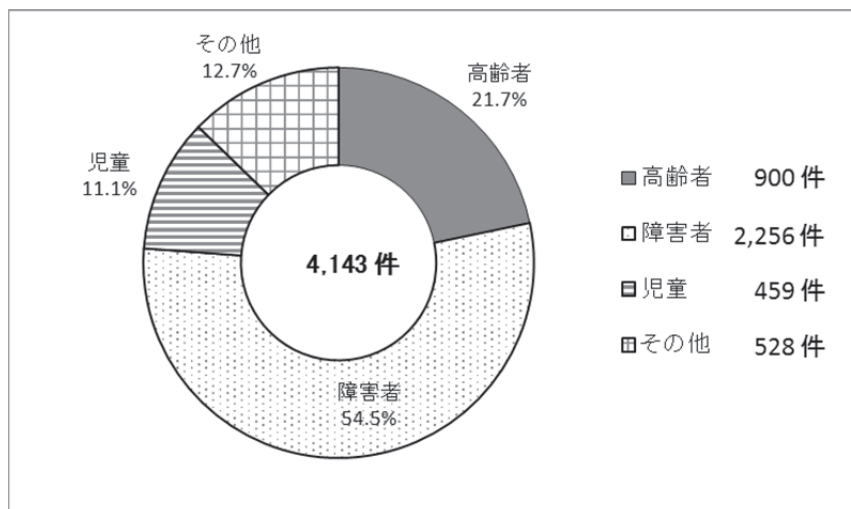


2 サービス分野別苦情受付件数

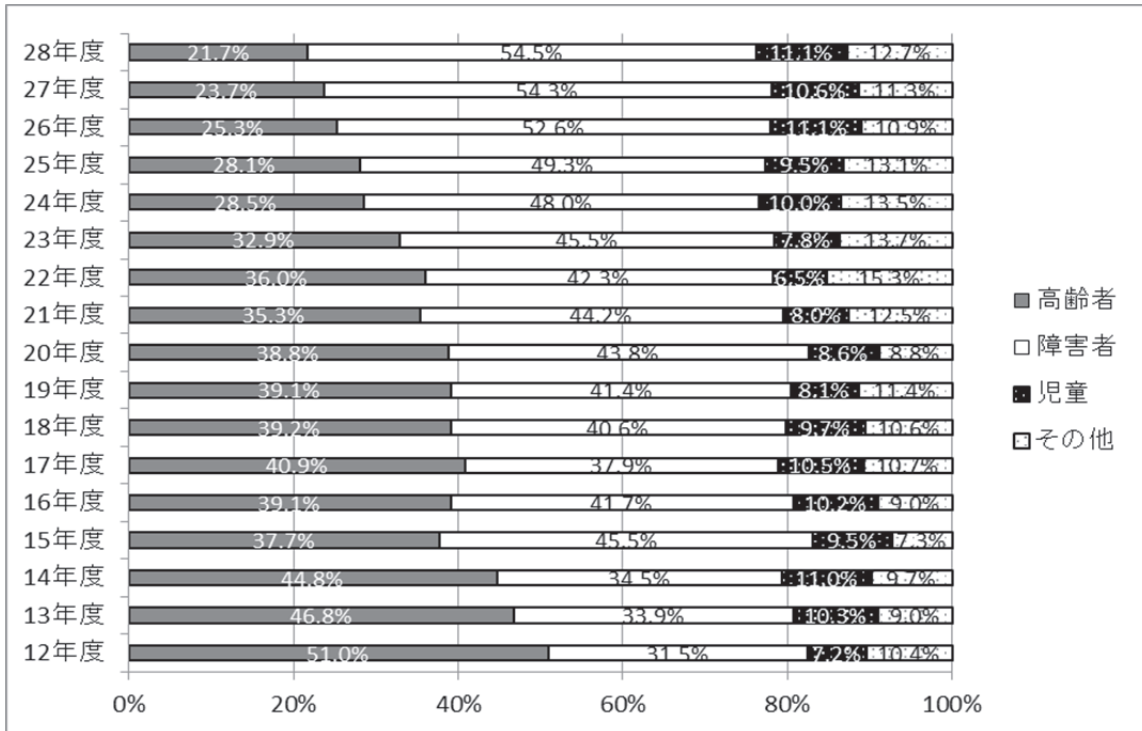
(1) サービス分野別受付件数

- 苦情（4,143件）のサービス分野別の内訳は、「高齢者」900件(21.7%)、「障害者」2,256件（54.5%）、「児童」459件（11.1%）、「その他」528件（12.7%）であった。→【図表3】
- サービス分野別の苦情をみると、「障害者分野」の割合が増加を続けており、平成28年度は前年度に引き続き全体の半数以上（54.5%）を占める状況となっている。

【図表3】 サービス分野別受付件数の割合



【図表4】 サービス分野別受付件数の年次推移



(2) サービス分野（施設・事業）別受付件数

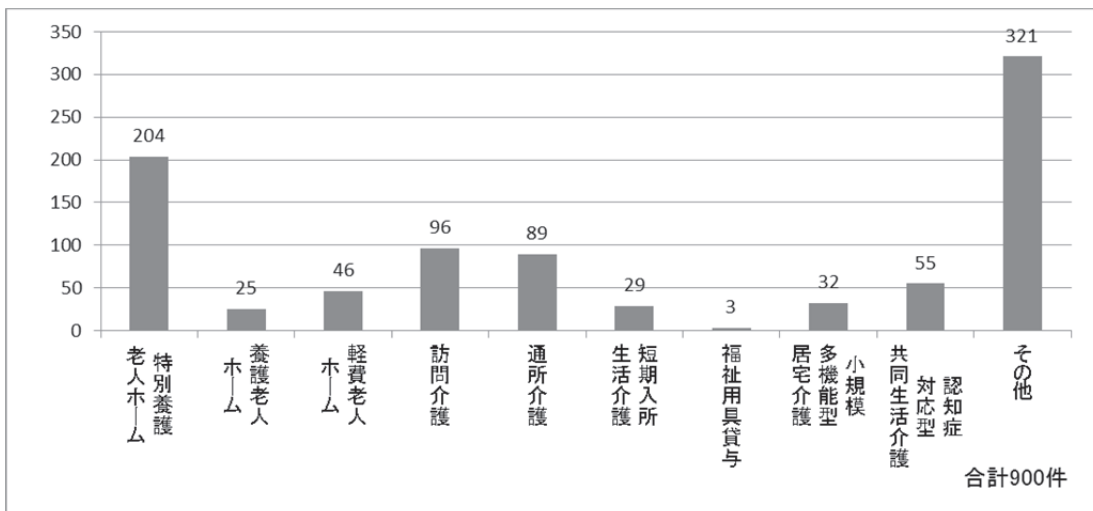
① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(900件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」204件(高齢者分野の22.7%)、「訪問介護」96件(10.7%)、「通所介護」89件(9.9%)と続く。

→【図表5】

- 「その他」には「有料老人ホーム」(79件・8.8%)が最も多く含まれている。続いて、「介護老人保健施設」(55件・6.1%)、「サービス付き高齢者向け住宅」(37件・4.1%)、「居宅介護支援事業」(29件・同3.2%)、「地域包括支援センター」(19件・2.1%)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



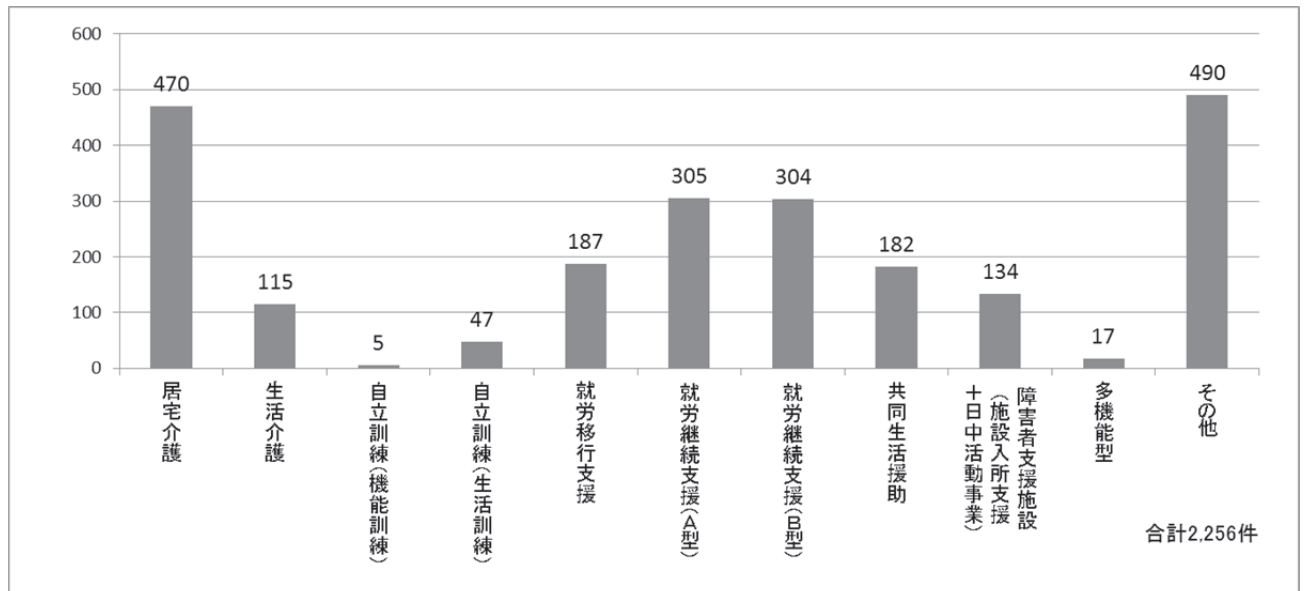
②障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,256件)の施設・事業別の件数は、「居宅介護」470件(障害者分野の20.8%)、「就労継続支援A型」305件(13.5%)、「就労継続支援B型」304件(13.5%)、「就労移行支援事業」187件(8.3%)、「共同生活援助」182件(8.1%)、「障害者支援施設」134件(5.9%)、と続く。

→【図表6】

- 就労支援事業(就労継続支援A・B型および就労移行支援)は796件で、障害者分野の35.3%、苦情総件数の19.2%を占めている。
- 「その他」のなかでは「相談支援事業」(205件・9.1%)が最も多くなっている。他には、「地域活動支援センター事業」(91件・4.0%)、「行政」(28件・同1.2%)、「移動支援」(18件・0.8%)等が含まれている。

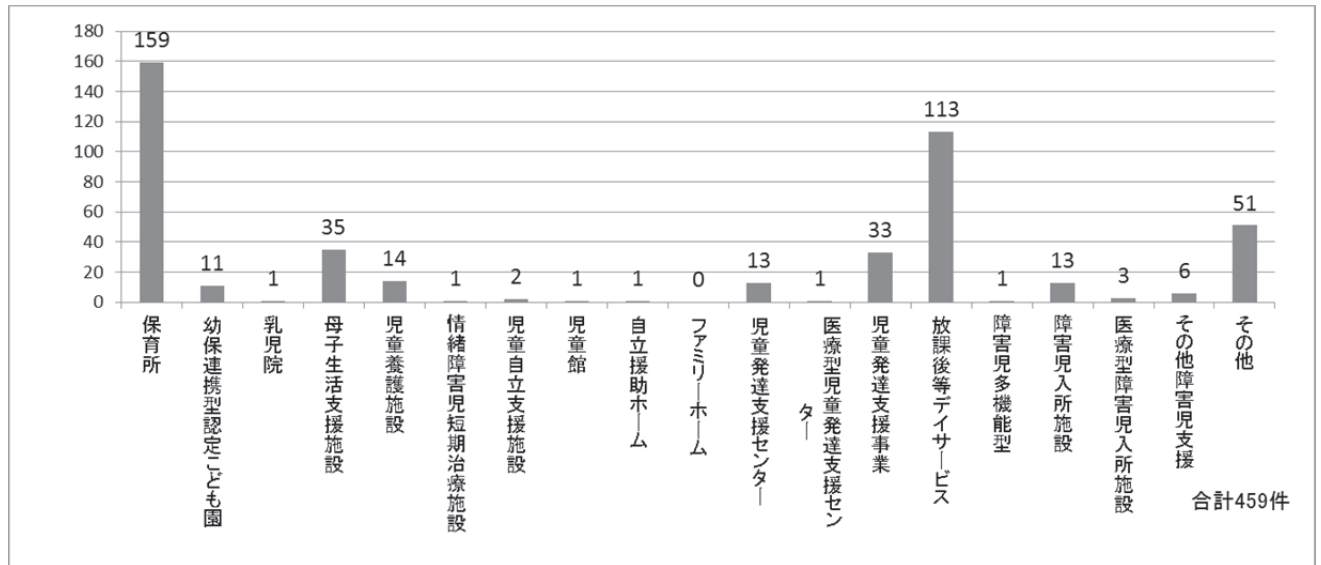
【図表6】 障害者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



③児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(459件)の施設・事業別の件数は、「保育所」159件(児童分野の34.6%)、「放課後等デイサービス」113件(24.6%)と続く。
→【図表7】
- 「その他」には、「児童相談所」(10件・2.2%)、「放課後児童健全育成事業」(11件・2.4%)などが含まれている。

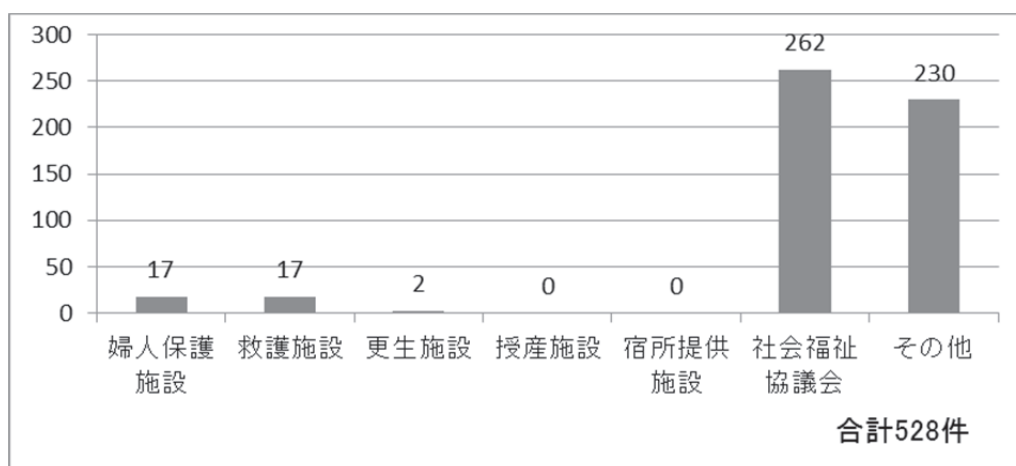
【図表7】 児童分野:サービス分野(施設・事業)別受付件数



④その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(528件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」262件(49.6%)が多くなっている。
→【図表8】
- 「その他」には「行政(生活保護関連含む)」(120件・その他の22.7%)、「医療機関」24件(4.5%)などが含まれている。

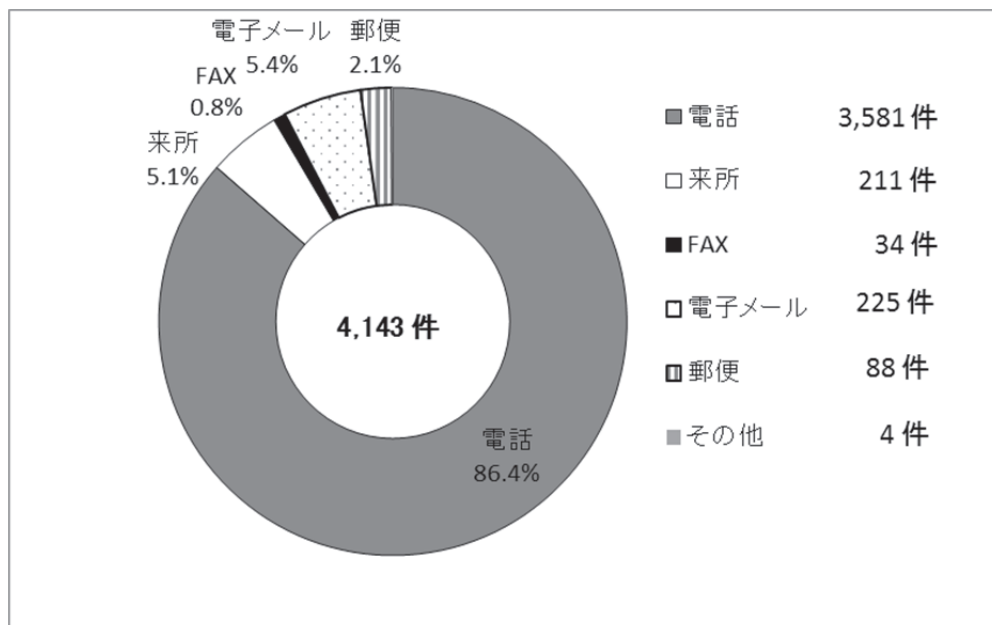
【図表8】 その他:サービス分野(施設・事業)別受付件数



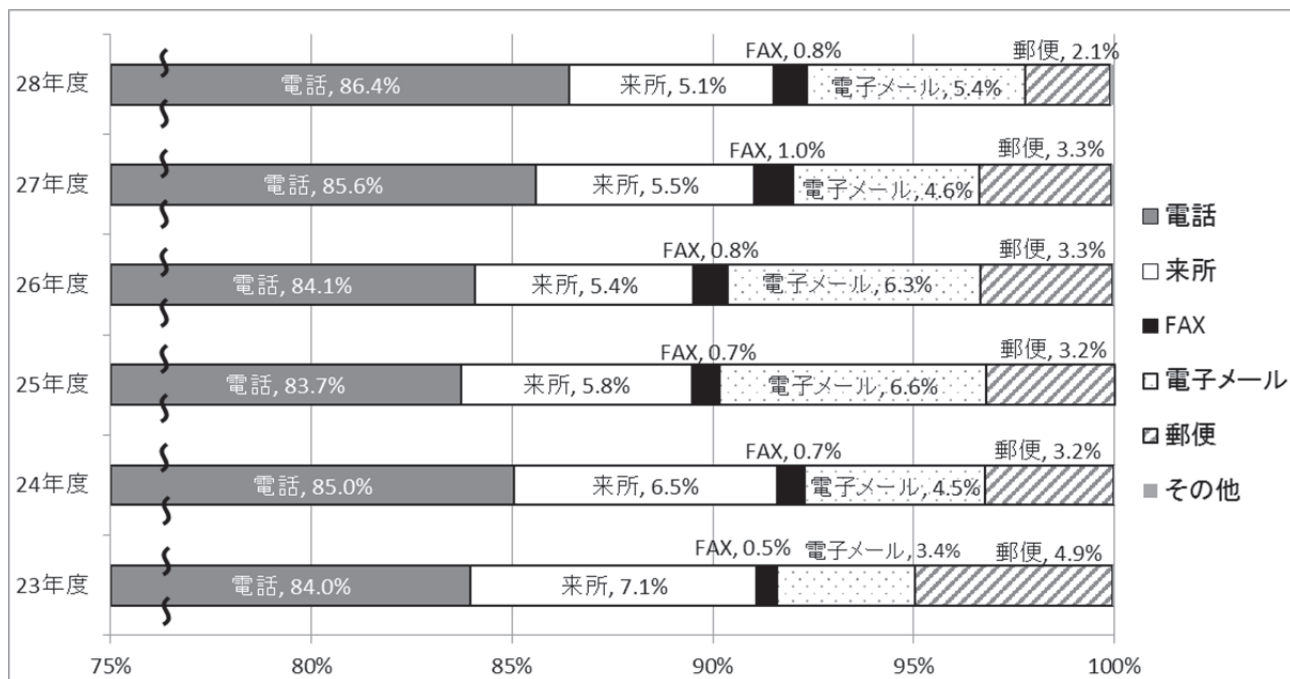
3 苦情の受付方法

- 受付方法（4,143件）については、「電話」が3,581件（86.4%）と最も多く、「電子メール」225件（5.4%）「来所」211件（5.1%）、「郵便」88件（2.1%）、「FAX」34件（0.8%）と続いている。→【図表9】

【図表9】 苦情の受付方法

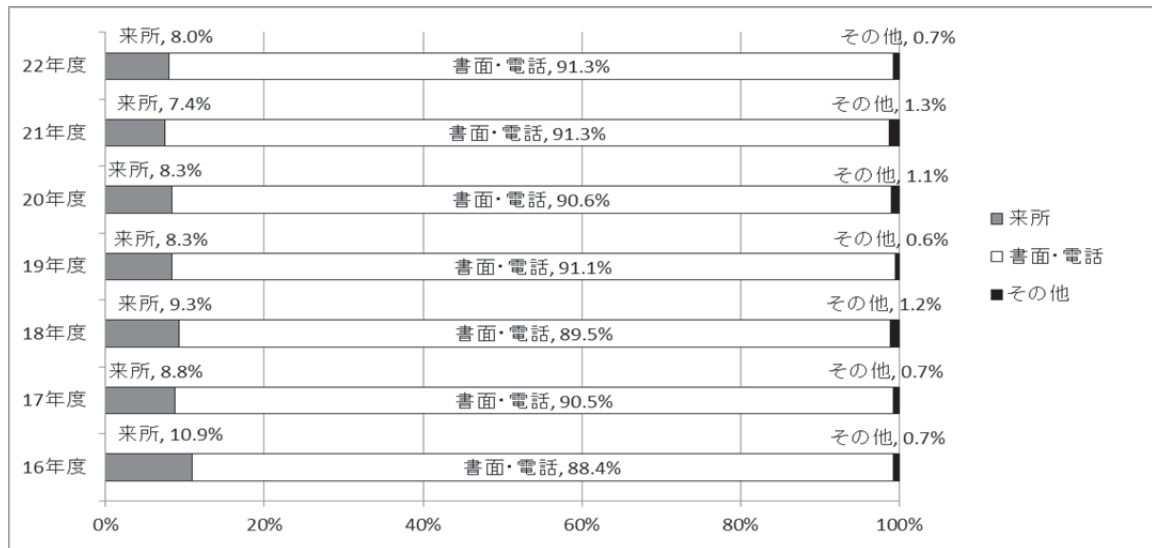


【図表10】 受付方法別件数の年次推移



※平成23年度から選択肢を変更したため、平成23～28年度を比較している。

《参考》平成22年度までの受付方法の推移

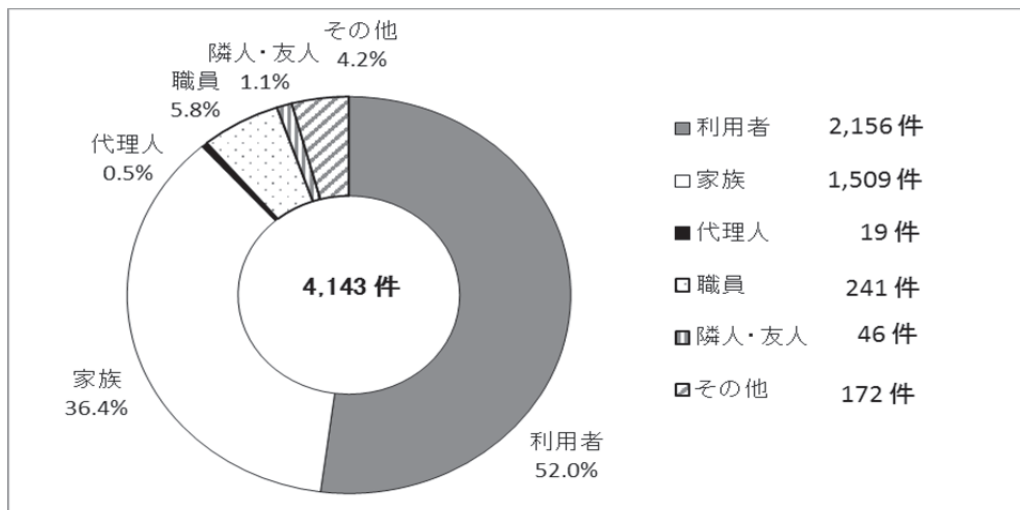


※平成12～15年度は受付方法について確認していない。また平成23年度から選択肢を変更したため、平成16～22年度までのものを参考として掲載している。

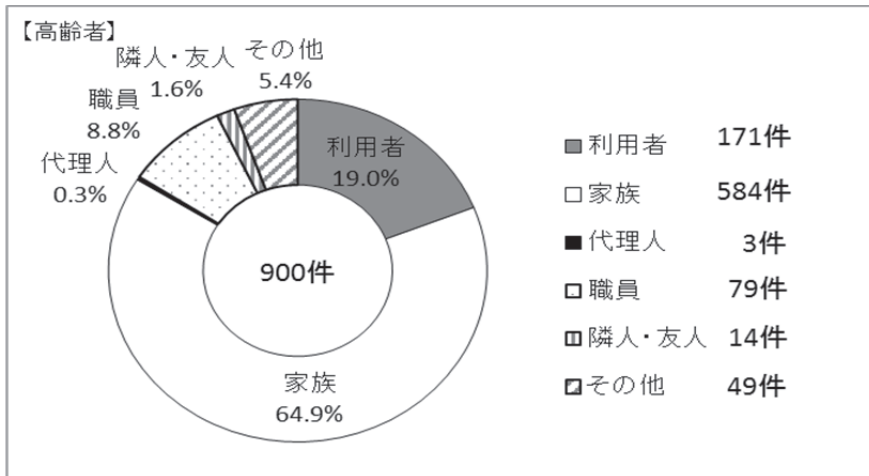
4 苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性については、全体でみると「利用者」2,156件（52.0%）、「家族」1,509件（36.4%）で8割以上を占めている。また、「職員」241件（5.8%）、「隣人・友人」が46件（1.1%）、「代理人」19件（0.5%）、「その他」が172件（4.2%）となっている。→【図表11-①】
- 分野別にみると、障害分野において特に「利用者」からの苦情が多くなっている(1,597件・障害分野の70.8%)。→【図表11-②、図表11-③、図表11-④】
- 「利用者」からの申出が年々増加しており、平成23年度以降に「家族」を上まわって以降、最も割合が高く約半数を占めている。→【図表12】

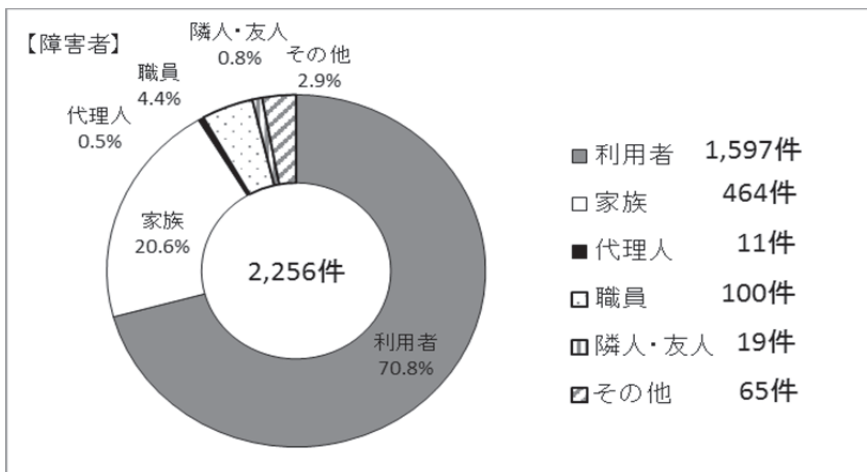
【図表11-①】苦情申出人の属性



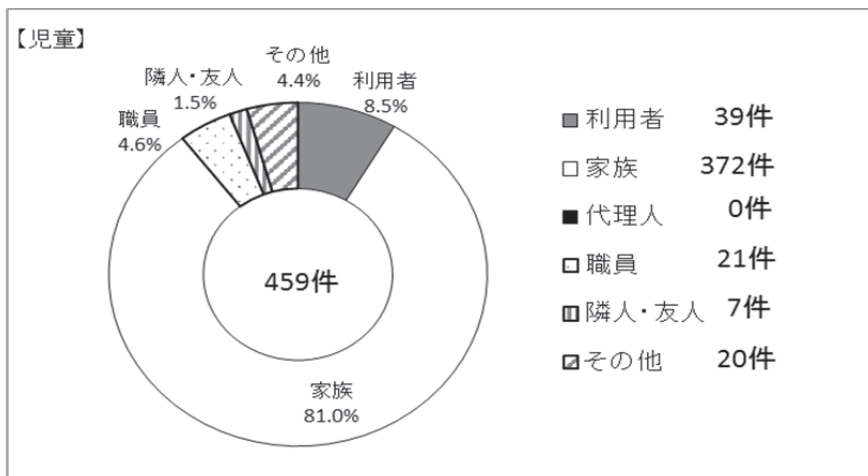
【図表11-②】分野別・苦情申出人の属性（高齢者分野）



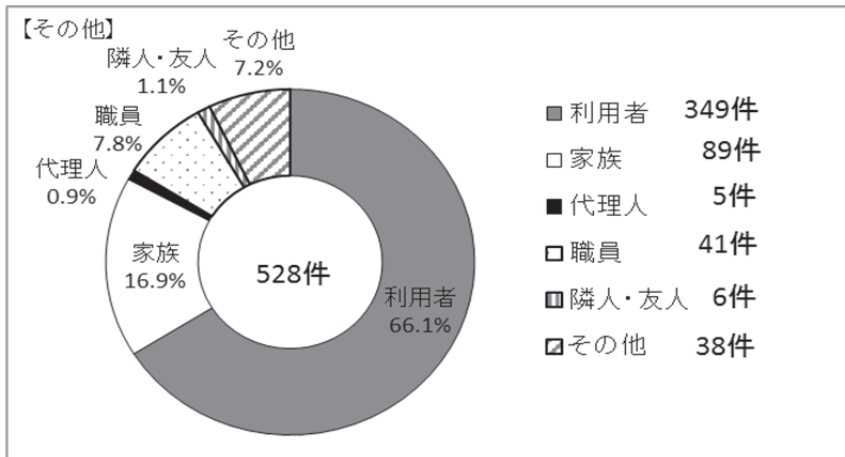
【図表11-③】分野別・苦情申出人の属性（障害者分野）



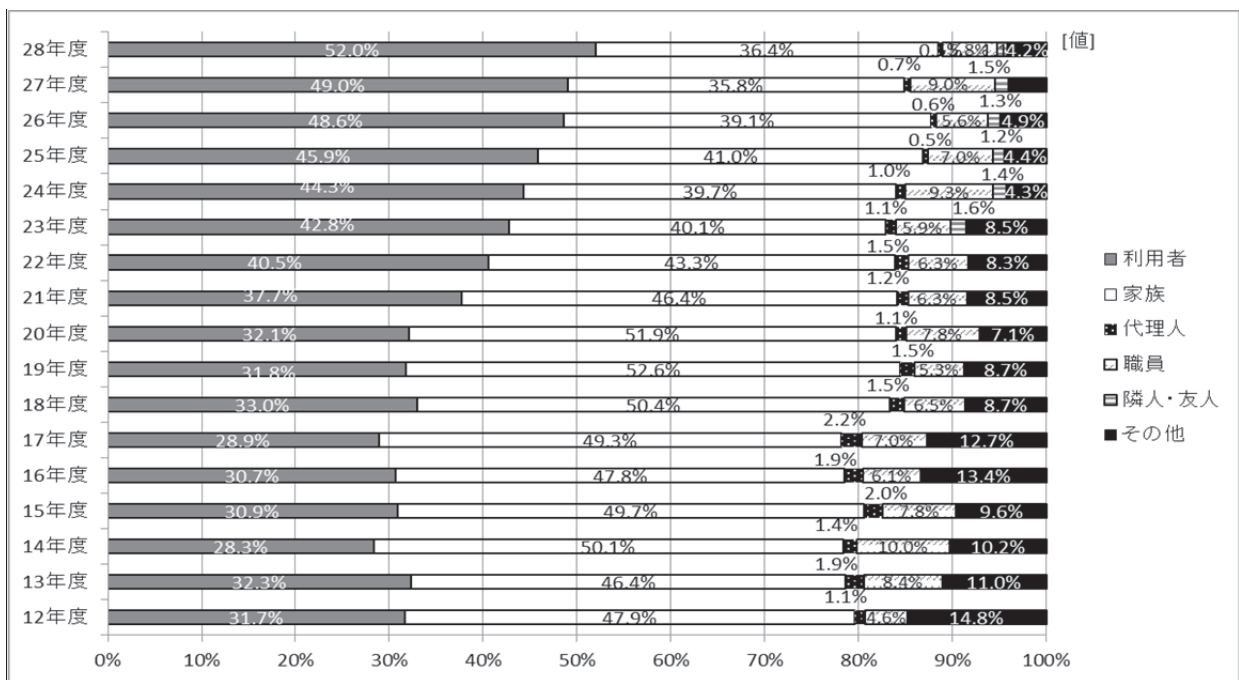
【図表11-④】分野別・苦情申出人の属性（児童分野）



【図表11-⑤】分野別・苦情申出人の属性（その他）



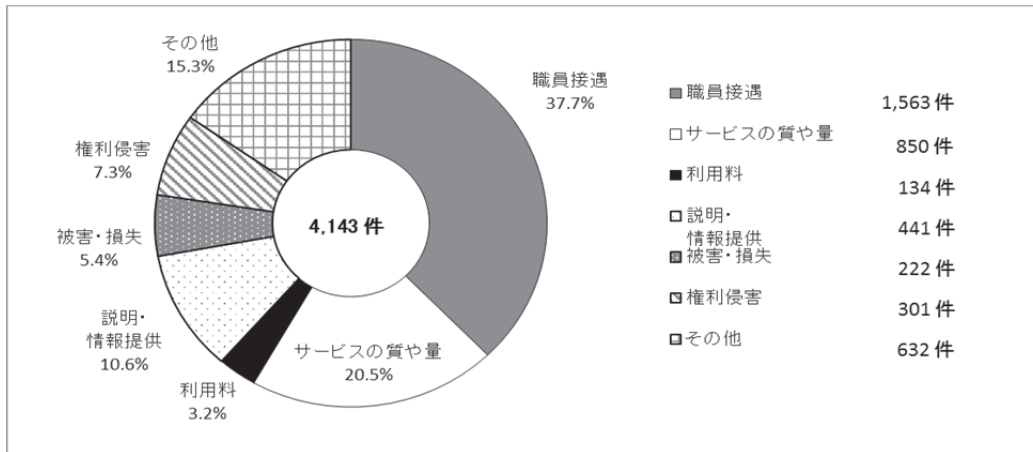
【図表12】苦情申出人の属性年次推移



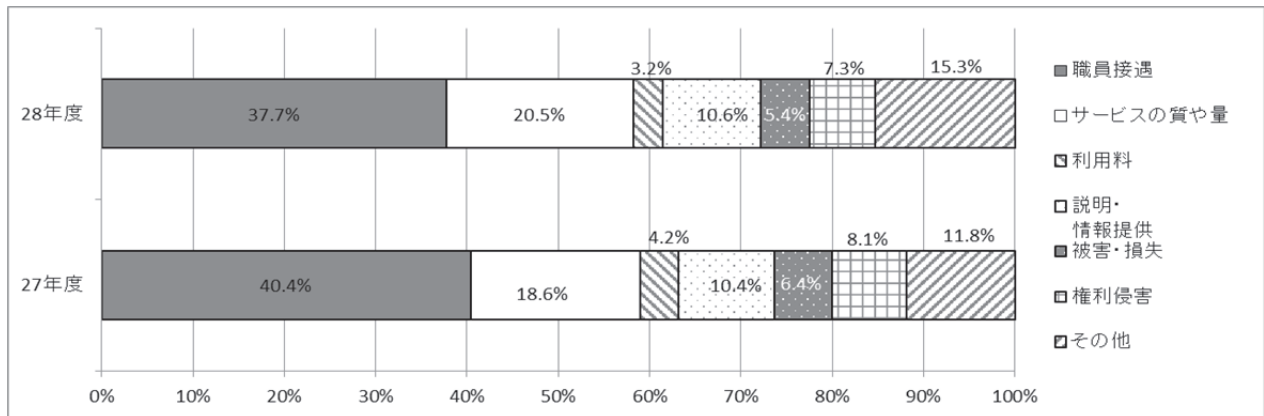
II 苦情の種類

- 苦情の種類は、「職員待遇」1,563件（37.7%）で最も多く、次いで「サービスの質や量」850件（20.5%）、「説明・情報提供」441件（10.6%）、「権利侵害」301件（7.3%）、「被害・損失」222件（5.4%）、「利用料」134件（3.2%）であった。→【図表13-①】
- 年次推移をみると「職員待遇」が一貫して最も多く、「職員待遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

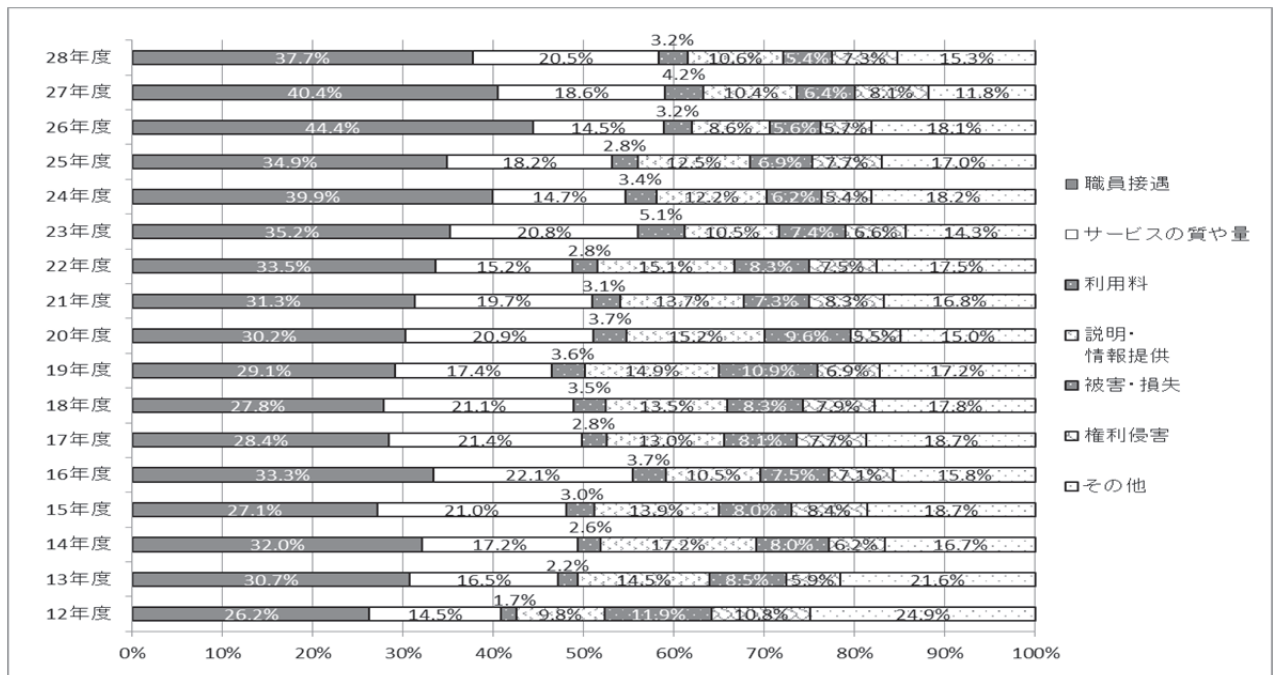
【図表13-①】 苦情の種類（全体）



【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（H27→28年度）



【図表14】 苦情の種類年次推移



Ⅲ 苦情解決の状況

1 対応方法

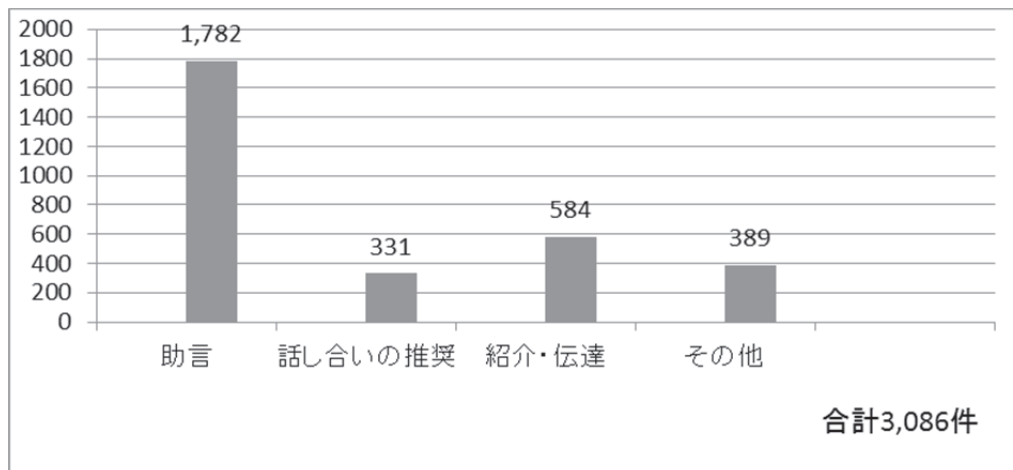
①「初回相談」

- 「初回相談」のみで対応が終了した苦情（3,086件）における対応方法については、申出人への「助言」1,782件(57.7%)が最も多い。また、申出人に対し、運営適正化委員会以外の相談窓口等を紹介するなどの「関係機関の紹介や伝達」が584件(18.9%)となっている。

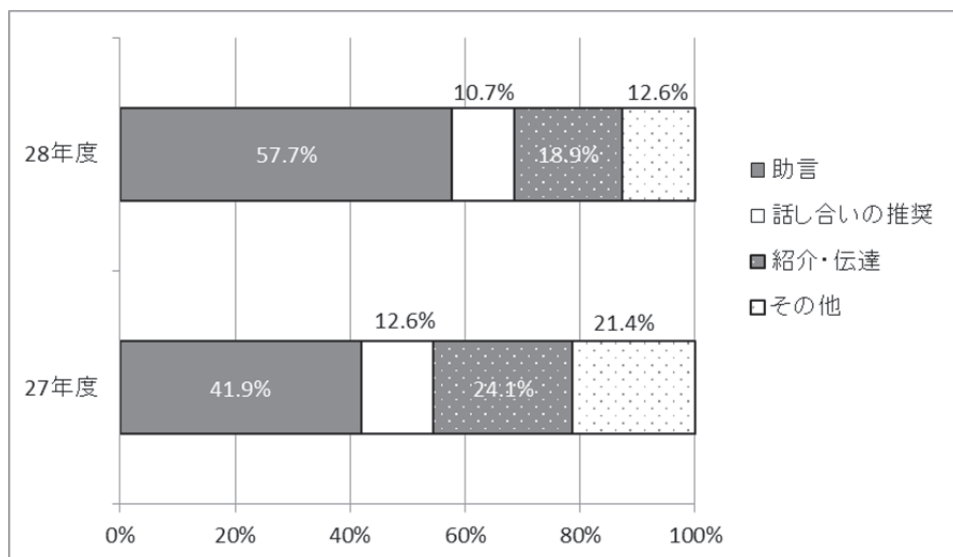
→【図表15-①、②】

- 「その他」には、申出内容を「当該の福祉施設・事業所等へ連絡」したケースが多く含まれている。また、メール・FAXでの受取りのみで終了したケース、申出人との連絡が取れなくなり「対応中断」したケース等が含まれる。

【図表15-①】 対応方法の状況(初回相談のみ)



【図表15-②】 対応方法の状況（初回相談のみ）の比較（H27→28年度）



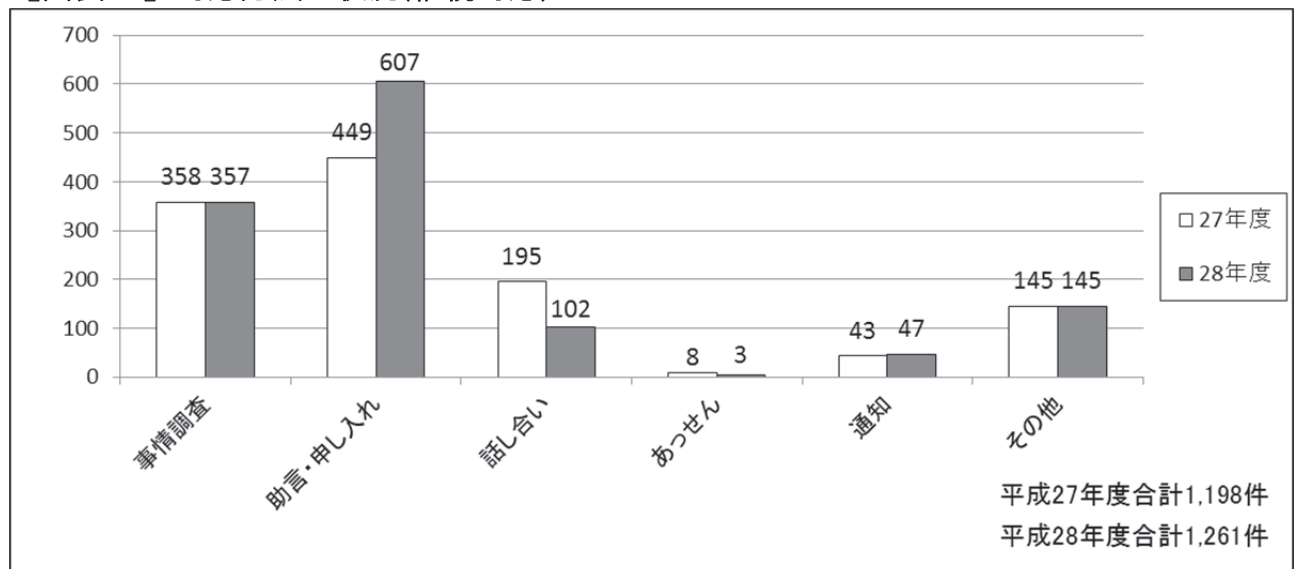
②「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（1,057件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,261件）における対応方法については、申出人への助言や苦情先へ改善内容の申し入れを行うケース（「助言・申し入れ」）が最も多く607件（57.4%）が最も多く、次いで施設への「事情調査」357件（33.8%）が多数を占めている。次に、「話し合いの推奨」が102件（9.4%）と続く。
- 運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは3件（0.3%）である。また、虐待や法令違反などの不適切な行為の恐れがあるとして都道府県知事への通知を行ったケースが47件（4.4%）あった。

→【図表16】

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

【図表16】 対応方法の状況(継続対応)



※「通知」=都道府県知事への通知など

2 対応のべ回数、終結までの日数

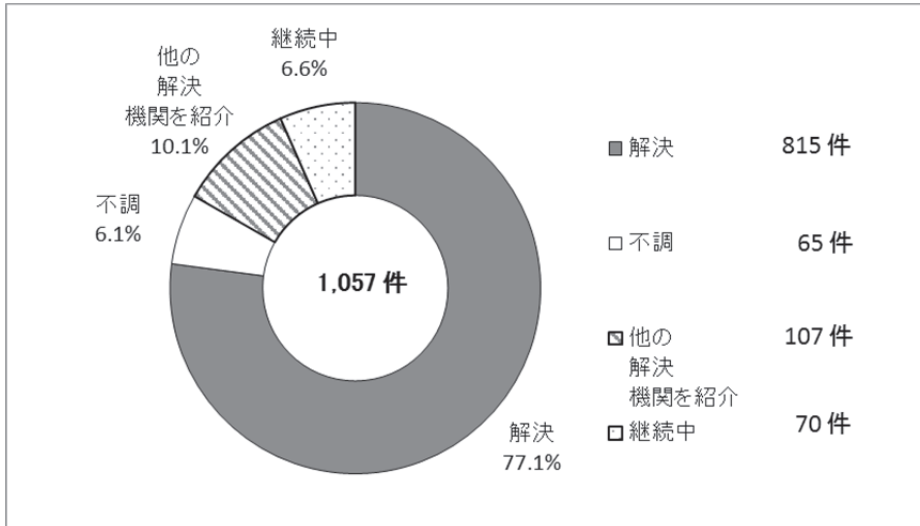
- 「継続対応」が必要になったケースについて「対応のべ回数」をみると、平均で「6回（中央値：5回）」であり、最大で「139回」にわたる対応を行ったケースがある。ケースによっては申出人からの問い合わせ・確認が頻繁なものがあることがうかがわれる。

- 「終結までの日数」については、平均で「40日（中央値：35日）」、最大で「391日」にわたって対応を継続したケースがある。

3 終結状況

- 継続対応した相談（1,057件）については、815件（77.1%）が解決に至っている。継続対応のうち65件（6.1%、全体：4,143件のうち1.6%）が申出人、施設・事業所双方が納得しない「不調」となっている。→【図表17】

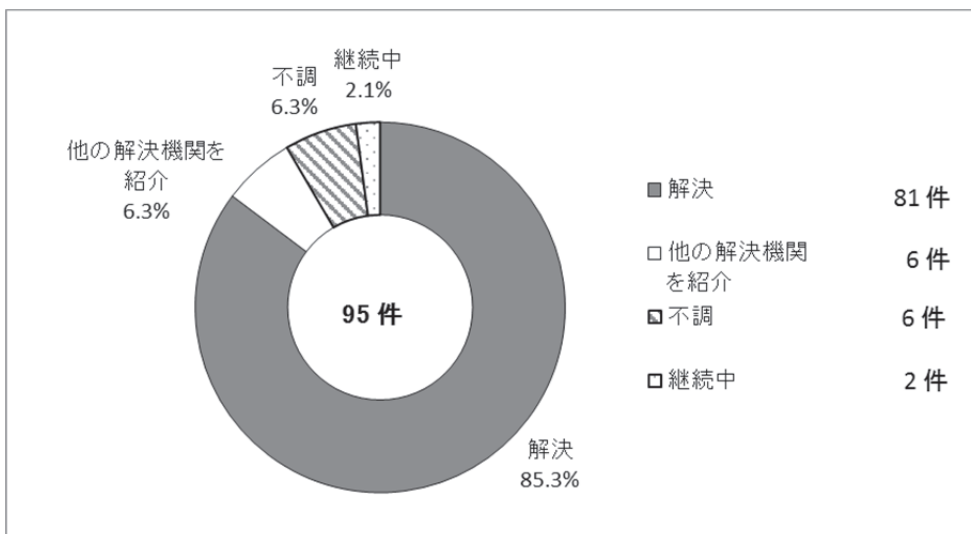
【図表17】 苦情解決の状況（継続対応）



IV 平成27年度継続中案件の終結状況

- 平成27年度の苦情解決の状況のうち、平成27年度内に解決できず継続となった95件のうち、81件（85.3%）が「解決」、6件（6.3%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は6件（6.3%）、平成28年度に終結せず平成29年度に持ち越した案件が2件（2.1%）ある。→【図表18】

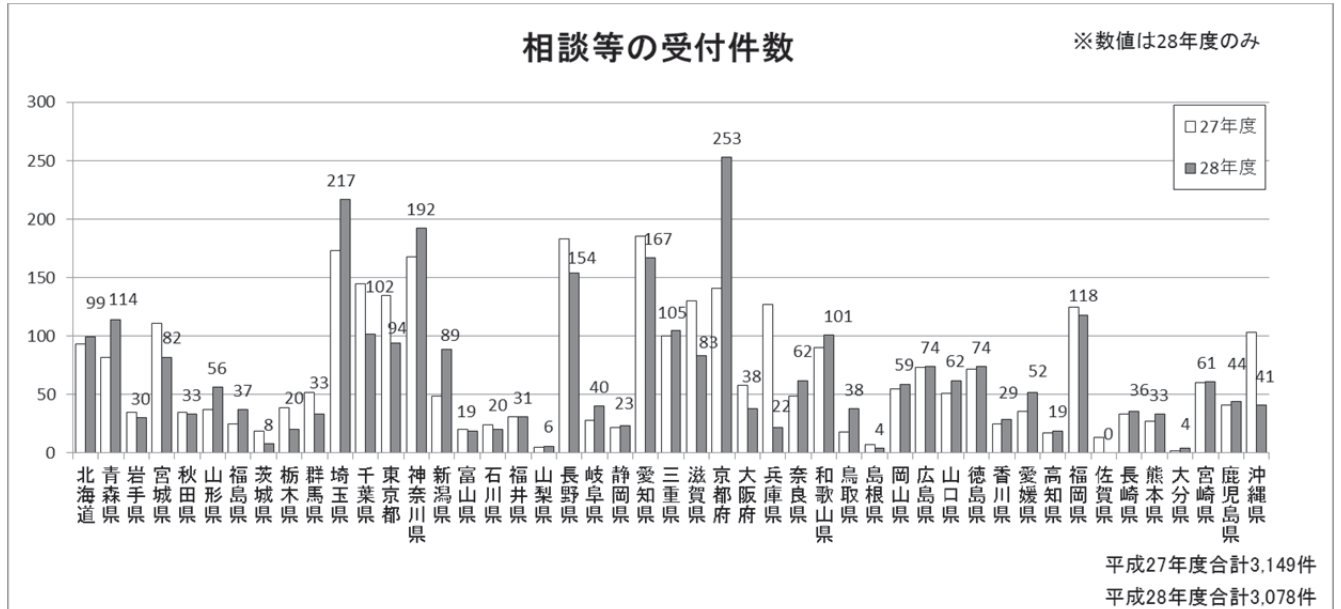
【図表18】 継続中案件の終結状況



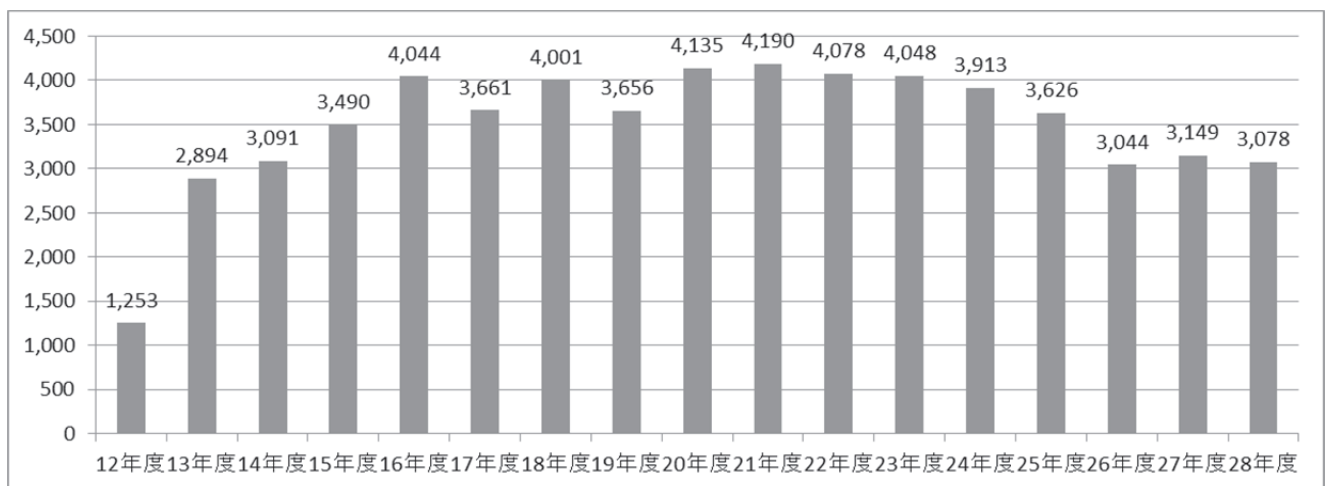
V 相談の受付状況

- 平成28年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた「苦情以外の相談」の受付総数は、3,149件であった→【図表19】。

【図表19】 相談の受付件数



【図表20】 相談受付件数の年次推移



Ⅲ 運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)

運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容や対応の経緯をみると、苦情への対応の方法や福祉サービスの質の向上の取組にとって参考となる点が多い。

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

1 苦情の傾向

(1)苦情受付件数

○苦情件数は年々増加しており、平成27年度からは4,000件を超えた。

(2)サービス分野別 苦情受付件数

<高齢者分野>

○「高齢者分野」の受付件数において、「有料老人ホーム」や「介護老人保健施設」などを含む「その他」の占める割合が高い。

➤ 「その他」

H26：315件(高齢32.3%、全体8.1%) ⇒ H27：357件(高齢36.3%、全体8.6%)
⇒ H28：321件(高齢35.7%、全体7.8%)

<障害者分野>

○「障害者分野」の申出が増加し、全体の半数以上(54.5%)を占めている。

○「就労継続支援」などの就労支援事業に関する申出が増加しており、「障害者分野」の35.3%、全体の19.2%を占めている。

➤ 「就労継続支援（A型）」

H26：200件(障害9.7%、全体5.1%) ⇒ H27：302件(障害13.4%、全体7.3%)
⇒ H28：305件(障害13.5%、全体7.4%)

➤ 「就労継続支援（B型）」

H26：296件(障害14.3%、全体7.6%) ⇒ H27：328件(障害14.6%、全体7.9%)
⇒ H28：304件(障害13.5%、全体7.3%)

➤ 「就労移行支援」

H26：132件(障害6.4%、全体3.4%) ⇒ H27：180件(障害8.0%、全体4.3%)
⇒ H28：187件(障害8.3%、全体4.5%)

○障害分野に占める「共同生活援助」に関する申出の割合は高い(障害分野の7.9%、全体の4.3%)。

H27：194件(障害8.6%、全体4.7%) ⇒ H28：182件(障害8.1%、全体4.4%)

○「居宅介護」への苦情件数は増加傾向にある。

➤ 「居宅介護」

H26：333件(障害16.1%、全体8.6%) ⇒ H27：374件(障害16.6%、全体9.0%)
⇒ H29：470件(障害20.8%、全体11.3%)

○「障害者支援施設」への苦情件数は減少傾向にある。

➤ 「障害者支援施設(施設入所支援)」

H26：195件(障害9.4%、全体5.0%) ⇒ H27：190件(障害8.4%、全体4.6%)
⇒ H29：134件(障害5.9%、全体3.2%)

<児童分野>

○「保育所」に関する申出が最も多く、次いで「放課後等デイサービス」に関する申出が多くなっているが、いずれも昨年度より件数が減少している。

➤ 「保育所」

H27：189件(児童43.0%・全体4.6%) ⇒ H28：159件(34.6%・全体3.8%)

➤ 「放課後等デイサービス」

H27：130件(児童29.5%・全体3.1%) ⇒ H28：113件(24.6%・全体2.7%)

○昨年度からの増加が顕著なサービス種別としては「母子生活支援施設」、「児童発達支援事業」がある。

➤ 「母子生活支援施設」

H27：11件(児童2.5%・全体0.2%) ⇒ H28：35件(7.6%・全体0.8%)

➤ 「児童発達支援事業」

H27：12件(児童2.7%・全体0.2%) ⇒ H28：33件(7.2%・全体0.8%)

<その他のサービス分野>

○「その他のサービス分野」における「社会福祉協議会」に関する申出が増加している。

➤ H26：176件(その他41.8%、全体4.5%) ⇒ H27：256件(その他54.7%、全体6.2%)
⇒ H28：262件(その他49.6%、全体6.3%)

＜全分野に共通する傾向＞

○全分野において「その他」に分類される項目が多くなっており、福祉事務所などの行政、医療機関、民間の生活支援サービスに関わる内容などが含まれており、運営適正化委員会の苦情受付の必須対象としている社会福祉事業の範囲を超えて対応していることがわかる。

(3)苦情申出人の属性

○苦情申出人の属性における「利用者」の割合がさらに増加し、約半数を占めている。

➤ H26：1,897件(48.6%) ⇒ H27：2,030件(49.0%) ⇒ H28：2,156件(52.0%)

(4)苦情の種類

○苦情の種類における「サービスの質や量」(20.5%)に関する申出の件数は昨年度より増加している。

➤ 「サービスの質や量」 H27：768件(18.6%) ⇒ H28：850件(20.5%)

○「サービスの質や量」の詳細をみると「サービス不十分」、「退去・サービス中止」の件数が増加している。

➤ 「サービス不十分」 H27：356件(8.1%) ⇒ H28：420件(9.2%)

➤ 「退去・サービス中止」 H27：193件(4.3%) ⇒ H28：240件(5.8%)

(5)苦情対応・解決の状況

○継続対応における「あっせん」件数は、例年非常に少ない。

H 25	H 26	H27	H28
7件	4件	8件	3件

○「継続対応」が必要なケースの「対応のべ回数」は平均6回であるが、最大で139回の長期的対応が必要なケースもある。

2 施設・事業所における福祉サービスの質の向上、改善に向けた取組

○「事情調査」

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

○「巡回訪問」

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

【取組事例】

- ・新設の施設・事業所への訪問実施
- ・社会福祉法人以外の施設・事業所への訪問実施
- ・過去に苦情が寄せられた事業所へのフォローアップとしての巡回相談実施
- ・小規模事業所での第三者委員設置促進等のための助言・はたらきかけ
- ・第三者委員の有効活用に向けた冊子の作成・配布 等

○研修会等の実施(苦情傾向、事例に関する講義や他施設・事業所との協議の場など)

…施設・事業所の意識の向上と具体的な取組の促進に有効

【取組事例】

- ・施設・事業所への「実務者向け研修」、「第三者委員向け研修」の実施
- ・新設の施設・事業所を対象とした研修会の実施
- ・障害者虐待防止・権利擁護に関する研修会の実施
- ・精神障害についての理解を深めるセミナーの実施
- ・種別協議会とのセミナーの共催、セミナー等での説明・情報提供の実施
- ・苦情事例と対応・傾向のとりまとめと活用
- ・施設・事業所における苦情相談体制の調査の実施と調査結果の活用
- ・苦情対応の公表に向けた福祉サービス第三者評価事業の活用

IV 平成28年度都道府県運営適正化委員会に
関する定期調査結果 詳細

1 苦情の受付状況

(1) 受付件数(平成12年度～平成28年度)

(件)

都道府県	28年度			27年 度	26年 度	25年 度	24年 度	23年 度	22年 度	21年 度	20年 度	19年 度	18年 度	17年 度	16年 度	15年 度	14年 度	13年 度	12年 度	累計
	初回	継続	計																	
北海道	79	84	163	149	139	146	117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	1,619
青森県	4	32	36	53	56	46	50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	568
岩手県	14	48	62	30	26	33	20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	437
宮城県	16	34	50	38	46	50	42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	700
秋田県	20	7	27	41	29	32	27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	589
山形県	19	12	31	28	27	52	18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	430
福島県	19	16	35	35	41	33	35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	550
茨城県	41	25	66	64	53	64	58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	698
栃木県	42	4	46	48	32	45	34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	656
群馬県	10	16	26	35	34	36	26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	606
埼玉県	33	35	68	65	83	57	60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,259
千葉県	124	147	271	290	252	260	244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	2,559
東京都	778	11	789	819	889	760	766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	7,483
神奈川県	66	56	122	131	154	107	95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	1,608
新潟県	46	2	48	65	69	72	70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	755
富山県	21	1	22	24	33	21	18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	280
石川県	22	0	22	25	25	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	296
福井県	24	0	24	28	27	33	45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	462
山梨県	5	3	8	10	9	6	9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	148
長野県	7	47	54	56	44	69	63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	820
岐阜県	37	6	43	55	39	55	44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	560
静岡県	28	3	31	73	53	28	34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	675
愛知県	158	0	158	176	161	155	122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	1,720
三重県	93	30	123	132	110	84	70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	892
滋賀県	5	19	24	37	39	23	14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	570
京都府	105	4	109	196	148	99	113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	1,476
大阪府	424	32	456	334	280	264	275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	3,882
兵庫県	94	90	184	139	84	154	137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	1,490
奈良県	24	10	34	57	39	48	50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	490
和歌山県	24	6	30	33	28	35	25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	545
鳥取県	23	5	28	30	34	110	48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	487
島根県	27	0	27	18	21	24	21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	414
岡山県	0	34	34	44	25	25	13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	466
広島県	31	49	80	75	73	49	46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	698
山口県	54	5	59	60	50	59	37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	704
徳島県	55	0	55	28	33	33	19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	436
香川県	13	19	32	37	27	12	13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	429
愛媛県	16	0	16	27	18	24	18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	514
高知県	22	1	23	21	25	38	13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	342
福岡県	234	15	249	239	220	260	166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	2,275
佐賀県	27	16	43	39	25	11	6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	297
長崎県	26	18	44	32	34	33	45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	686
熊本県	68	1	69	59	76	45	30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	735
大分県	26	12	38	16	42	40	36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	451
宮崎県	7	5	12	28	19	37	27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	305
鹿児島県	26	65	91	50	47	35	46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	620
沖縄県	49	32	81	71	73	60	53	62	58	30	41	42	60	60	46	44	36	29	2	848
合計	3,086	1,057	4,143	4,140	3,891	3,790	3,330	2,845	2,653	2,446	2,554	2,518	2,515	2,571	2,364	2,332	1,642	1,335	461	45,530

※累計は12～28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	28年度													合計
	高齢者			障害者			児童			その他				
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計		
北海道	27	21	48	36	54	90	8	9	17	8	0	8	163	
青森県	4	15	19	0	12	12	0	3	3	0	2	2	36	
岩手県	4	11	15	10	33	43	0	4	4	0	0	0	62	
宮城県	2	4	6	10	23	33	3	0	3	1	7	8	50	
秋田県	10	5	15	9	2	11	1	0	1	0	0	0	27	
山形県	10	6	16	8	4	12	0	1	1	1	1	2	31	
福島県	8	5	13	4	9	13	5	0	5	2	2	4	35	
茨城県	12	6	18	25	16	41	4	3	7	0	0	0	66	
栃木県	13	2	15	19	1	20	6	1	7	4	0	4	46	
群馬県	5	5	10	5	8	13	0	2	2	0	1	1	26	
埼玉県	5	4	9	16	24	40	10	6	16	2	1	3	68	
千葉県	50	41	91	46	67	113	14	22	36	14	17	31	271	
東京都	53	0	53	426	4	430	104	7	111	195	0	195	789	
神奈川県	13	5	18	38	36	74	12	10	22	3	5	8	122	
新潟県	18	2	20	21	0	21	6	0	6	1	0	1	48	
富山県	13	0	13	8	1	9	0	0	0	0	0	0	22	
石川県	5	0	5	12	0	12	4	0	4	1	0	1	22	
福井県	12	0	12	9	0	9	2	0	2	1	0	1	24	
山梨県	4	1	5	1	2	3	0	0	0	0	0	0	8	
長野県	1	12	13	2	23	25	2	1	3	2	11	13	54	
岐阜県	5	0	5	31	6	37	1	0	1	0	0	0	43	
静岡県	5	0	5	15	1	16	7	1	8	1	1	2	31	
愛知県	23	0	23	98	0	98	18	0	18	19	0	19	158	
三重県	18	4	22	58	18	76	3	3	6	14	5	19	123	
滋賀県	4	4	8	1	11	12	0	2	2	0	2	2	24	
京都府	14	1	15	67	3	70	9	0	9	15	0	15	109	
大阪府	58	3	61	310	27	337	24	2	26	32	0	32	456	
兵庫県	19	21	40	45	57	102	12	9	21	18	3	21	184	
奈良県	11	5	16	11	5	16	2	0	2	0	0	0	34	
和歌山県	8	0	8	13	6	19	3	0	3	0	0	0	30	
鳥取県	8	2	10	11	3	14	3	0	3	1	0	1	28	
島根県	7	0	7	10	0	10	6	0	6	4	0	4	27	
岡山県	0	7	7	0	22	22	0	0	0	0	5	5	34	
広島県	6	6	12	13	33	46	6	6	12	6	4	10	80	
山口県	8	2	10	11	3	14	3	0	3	32	0	32	59	
徳島県	19	0	19	11	0	11	4	0	4	21	0	21	55	
香川県	4	9	13	6	7	13	3	3	6	0	0	0	32	
愛媛県	12	0	12	3	0	3	1	0	1	0	0	0	16	
高知県	10	1	11	11	0	11	1	0	1	0	0	0	23	
福岡県	67	3	70	120	11	131	28	0	28	19	1	20	249	
佐賀県	11	3	14	10	8	18	3	3	6	3	2	5	43	
長崎県	11	8	19	6	7	13	1	2	3	8	1	9	44	
熊本県	14	1	15	39	0	39	10	0	10	5	0	5	69	
大分県	12	4	16	9	8	17	3	0	3	2	0	2	38	
宮崎県	0	0	0	5	5	10	2	0	2	0	0	0	12	
鹿児島県	12	20	32	9	27	36	4	15	19	1	3	4	91	
沖縄県	9	7	16	20	21	41	5	1	6	15	3	18	81	
合計	644	256	900	1,648	608	2,256	343	116	459	451	77	528	4,143	
割合	15.5%	6.2%	21.7%	39.8%	14.7%	54.5%	8.3%	2.8%	11.1%	10.9%	1.9%	12.7%	100.0%	

都道府県	27年度					26年度					25年度				
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計
北海道	39	87	18	5	149	48	74	15	2	139	59	61	10	16	146
青森県	10	28	14	1	53	16	24	16	0	56	16	26	4	0	46
岩手県	9	20	1	0	30	10	13	3	0	26	10	19	2	2	33
宮城県	3	22	3	10	38	11	21	4	8	44	7	28	6	9	50
秋田県	20	16	5	0	41	16	13	0	0	29	19	11	2	0	32
山形県	15	12	1	0	28	17	8	1	1	27	37	4	3	8	52
福島県	28	6	1	0	35	27	6	7	0	40	16	9	4	4	33
茨城県	19	34	10	1	64	18	25	6	3	52	18	44	1	1	64
栃木県	14	25	5	4	48	15	8	2	7	32	16	21	2	6	45
群馬県	13	11	7	4	35	13	8	5	8	34	16	12	4	4	36
埼玉県	10	33	20	2	65	26	37	13	6	82	19	27	9	2	57
千葉県	102	122	37	29	290	91	104	32	23	250	63	119	40	38	260
東京都	75	482	88	174	819	68	585	113	121	887	77	405	103	175	760
神奈川県	18	87	20	6	131	38	85	15	11	149	22	63	7	15	107
新潟県	21	34	5	5	65	24	25	5	15	69	26	27	9	10	72
富山県	12	10	0	2	24	16	12	2	3	33	15	5	0	1	21
石川県	5	15	4	1	25	6	14	3	1	24	11	12	4	1	28
福井県	11	10	5	2	28	11	14	2	0	27	20	10	3	0	33
山梨県	5	5	0	0	10	7	1	1	0	9	2	4	0	0	6
長野県	11	38	3	4	56	13	23	2	6	44	17	26	5	21	69
岐阜県	12	37	6	0	55	8	23	6	2	39	29	21	5	0	55
静岡県	24	31	10	8	73	18	15	7	10	50	7	12	3	6	28
愛知県	30	98	26	22	176	40	80	13	26	159	40	83	10	22	155
三重県	34	85	3	10	132	30	52	9	19	110	26	48	1	9	84
滋賀県	10	17	5	5	37	6	21	4	8	39	10	11	2	0	23
京都府	33	132	8	23	196	29	93	19	7	148	18	54	15	12	99
大阪府	62	212	28	32	334	51	159	25	43	278	52	151	23	38	264
兵庫県	24	81	19	15	139	22	46	9	7	84	33	104	15	2	154
奈良県	19	28	7	3	57	20	18	0	0	38	22	20	2	4	48
和歌山県	13	17	3	0	33	5	15	8	0	28	15	15	4	1	35
鳥取県	19	9	2	0	30	13	19	2	0	34	33	70	2	5	110
島根県	8	6	1	3	18	9	7	3	2	21	3	14	6	1	24
岡山県	3	37	1	3	44	0	21	1	3	25	0	17	2	6	25
広島県	12	44	7	12	75	14	47	7	4	72	12	30	5	2	49
山口県	17	29	3	11	60	16	14	3	17	50	20	24	3	12	59
徳島県	16	9	0	3	28	6	22	3	2	33	16	10	4	3	33
香川県	17	14	4	2	37	16	10	1	0	27	8	4	0	0	12
愛媛県	11	14	2	0	27	6	12	0	0	18	15	9	0	0	24
高知県	7	10	1	3	21	11	11	0	3	25	11	25	1	1	38
福岡県	75	109	25	30	239	70	106	20	19	215	112	118	13	17	260
佐賀県	22	15	1	1	39	15	6	2	2	25	4	3	1	3	11
長崎県	13	9	6	4	32	14	11	4	3	32	17	10	3	3	33
熊本県	15	33	3	8	59	26	37	8	5	76	7	18	2	18	45
大分県	9	7	0	0	16	12	15	3	11	41	22	12	2	4	40
宮崎県	5	12	5	6	28	4	8	4	2	18	20	8	5	4	37
鹿児島県	19	22	7	2	50	13	19	14	1	47	13	13	5	4	35
沖縄県	14	35	10	12	71	10	41	6	10	67	14	30	9	7	60
合計	983	2,249	440	468	4,140	975	2,028	428	421	3,852	1,065	1,867	361	497	3,790
割合	23.7%	54.3%	10.6%	11.3%	100.0%	25.3%	52.6%	11.1%	10.9%	100.0%	28.1%	49.3%	9.5%	13.1%	100.0%

都道府県	24年度					23年度					22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	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	56	47	3	11	117	72	54	6	8	140	30	44	6	9	89
青森県	21	19	9	1	50	19	11	8	2	40	22	11	3	5	41
岩手県	6	11	2	1	20	3	7	0	0	10	4	8	2	1	15
宮城県	15	23	3	1	42	11	32	2	8	53	7	17	3	6	33
秋田県	13	7	5	2	27	19	6	3	2	30	22	8	1	6	37
山形県	9	6	3	0	18	12	11	1	4	28	3	13	0	4	20
福島県	21	9	3	2	35	16	14	1	0	31	17	14	2	5	38
茨城県	28	14	1	15	58	24	26	0	5	55	37	22	4	21	84
栃木県	13	13	5	3	34	12	10	4	3	29	19	18	4	2	43
群馬県	17	5	2	2	26	14	10	4	7	35	22	22	3	8	55
埼玉県	25	28	4	3	60	31	37	8	5	81	38	44	2	4	88
千葉県	67	115	13	49	244	45	84	7	25	161	48	44	10	45	147
東京都	45	443	113	165	766	51	226	26	135	438	68	180	22	125	395
神奈川県	19	49	12	15	95	12	50	15	17	94	30	45	10	15	100
新潟県	32	20	2	16	70	29	19	2	11	61	19	11	3	6	39
富山県	13	5	0	0	18	4	3	0	0	7	6	1	0	0	7
石川県	1	8	3	0	12	12	5	2	0	19	15	12	4	0	31
福井県	22	17	2	4	45	12	17	1	4	34	13	19	2	0	34
山梨県	5	3	1	0	9	7	6	5	0	18	3	4	1	0	8
長野県	17	34	4	8	63	9	18	4	9	40	21	17	0	19	57
岐阜県	19	19	6	0	44	14	8	2	0	24	10	6	1	1	18
静岡県	10	14	3	7	34	17	9	2	2	30	9	17	3	6	35
愛知県	27	61	15	19	122	30	64	6	18	118	47	54	9	15	125
三重県	29	33	4	4	70	25	33	4	3	65	25	21	3	1	50
滋賀県	1	12	1	0	14	8	15	3	0	26	7	13	1	0	21
京都府	26	76	7	4	113	25	87	18	5	135	31	70	5	2	108
大阪府	69	137	26	43	275	56	125	22	46	249	67	81	24	32	204
兵庫県	51	63	12	11	137	27	55	8	1	91	28	49	5	0	82
奈良県	23	23	2	2	50	25	10	1	2	38	15	12	2	1	30
和歌山県	10	13	2	0	25	9	16	1	0	26	24	13	3	3	43
鳥取県	21	21	6	0	48	21	6	1	3	31	8	9	3	3	23
島根県	10	5	2	4	21	9	6	3	4	22	4	10	0	0	14
岡山県	6	6	1	0	13	7	15	1	3	26	17	15	0	1	33
広島県	14	21	4	7	46	7	15	3	2	27	1	4	1	0	6
山口県	13	15	2	7	37	11	4	5	13	33	11	14	3	6	34
徳島県	7	10	0	2	19	9	9	3	0	21	4	1	4	2	11
香川県	4	6	0	3	13	7	4	1	2	14	9	5	0	4	18
愛媛県	10	8	0	0	18	7	15	2	0	24	20	8	1	0	29
高知県	3	4	4	2	13	13	9	1	1	24	12	5	1	2	20
福岡県	64	70	17	15	166	87	45	11	13	156	67	43	6	8	124
佐賀県	3	1	2	0	6	12	3	2	0	17	7	3	0	2	12
長崎県	25	18	1	1	45	21	16	2	1	40	25	23	2	3	53
熊本県	7	11	5	7	30	12	13	3	4	32	9	32	2	8	51
大分県	13	13	3	7	36	23	14	2	6	45	13	10	0	3	26
宮崎県	10	9	4	4	27	5	6	1	0	12	0	12	3	0	15
鹿児島県	12	32	2	0	46	22	23	4	4	53	21	14	0	14	49
沖縄県	17	21	12	3	53	14	24	12	12	62	19	24	8	7	58
合計	949	1,598	333	450	3,330	937	1,295	223	390	2,845	954	1,122	172	405	2,653
割合	28.5%	48.0%	10.0%	13.5%	100.0%	32.9%	45.5%	7.8%	13.7%	100.0%	36.0%	42.3%	6.5%	15.3%	100.0%

都道府県	21年度					20年度					19年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	42	51	7	7	107	52	44	4	6	106	48	34	1	2	85
青森県	21	12	1	2	36	14	7	4	1	26	14	8	4	1	27
岩手県	9	13	2	2	26	9	6	1	1	17	16	15	1	4	36
宮城県	14	26	10	5	55	47	20	2	8	77	28	15	3	2	48
秋田県	13	11	2	3	29	18	4	1	5	28	17	5	0	1	23
山形県	12	4	0	6	22	18	11	2	1	32	17	5	0	2	24
福島県	24	14	2	4	44	36	17	4	0	57	30	23	1	1	55
茨城県	33	18	4	14	69	7	4	1	2	14	11	4	1	0	16
栃木県	12	16	9	4	41	19	20	5	10	54	16	23	2	14	55
群馬県	18	15	4	2	39	20	16	9	1	46	22	9	13	7	51
埼玉県	21	17	1	3	42	20	30	2	1	53	44	41	6	1	92
千葉県	27	38	12	16	93	42	39	11	22	114	43	25	14	27	109
東京都	60	231	25	82	398	45	295	40	51	431	45	265	15	52	377
神奈川県	24	52	7	12	95	34	37	10	6	87	19	46	9	12	86
新潟県	16	14	5	4	39	13	12	5	3	33	17	16	7	4	44
富山県	6	3	0	0	9	6	10	0	0	16	26	7	0	2	35
石川県	8	8	4	0	20	12	4	8	0	24	10	2	1	1	14
福井県	12	13	1	0	26	9	7	2	0	18	19	11	2	2	34
山梨県	5	5	1	1	12	1	6	4	0	11	3	3	1	0	7
長野県	25	21	8	9	63	23	28	4	0	55	19	24	1	6	50
岐阜県	18	11	2	2	33	21	7	7	0	35	15	10	1	1	27
静岡県	25	17	6	9	57	35	14	5	0	54	39	13	9	12	73
愛知県	23	34	7	25	89	19	25	15	28	87	24	23	7	36	90
三重県	13	20	2	2	37	9	23	2	1	35	4	9	0	1	14
滋賀県	9	14	2	0	25	18	11	4	0	33	16	19	4	2	41
京都府	28	38	7	9	82	13	34	14	9	70	18	25	8	12	63
大阪府	62	101	20	31	214	74	89	14	21	198	69	87	15	31	202
兵庫県	20	40	5	0	65	23	51	3	0	77	13	38	8	0	59
奈良県	12	8	4	3	27	15	12	2	3	32	10	4	1	0	15
和歌山県	12	22	2	5	41	22	9	1	1	33	19	17	4	8	48
鳥取県	13	5	0	4	22	10	3	0	2	15	10	4	4	4	22
島根県	8	6	2	0	16	7	7	3	7	24	4	9	5	3	21
岡山県	14	15	1	3	33	7	9	1	0	17	13	11	2	1	27
広島県	10	10	1	0	21	7	17	1	0	25	13	17	5	0	35
山口県	6	18	1	6	31	14	14	0	11	39	17	15	2	2	36
徳島県	9	4	3	1	17	10	19	1	10	40	11	8	1	1	21
香川県	15	6	0	4	25	22	9	0	2	33	20	8	1	1	30
愛媛県	13	7	0	0	20	32	17	2	0	51	27	7	4	1	39
高知県	8	6	0	1	15	6	8	1	1	16	6	8	0	1	15
福岡県	66	34	12	9	121	70	39	5	5	119	64	41	8	3	116
佐賀県	4	4	1	1	10	1	10	3	0	14	6	7	0	0	13
長崎県	18	23	2	5	48	25	13	3	0	41	32	25	8	1	66
熊本県	11	23	3	4	41	30	18	7	1	56	22	21	7	8	58
大分県	15	10	1	1	27	19	9	0	0	28	9	4	7	7	27
宮崎県	2	3	1	0	6	2	5	0	3	10	3	0	2	0	5
鹿児島県	12	11	2	3	28	22	7	3	0	32	19	16	5	5	45
沖縄県	16	9	3	2	30	13	23	3	2	41	18	15	5	4	42
合計	864	1,081	195	306	2,446	991	1,119	219	225	2,554	985	1,042	205	286	2,518
割合	35.3%	44.2%	8.0%	12.5%	100.0%	38.8%	43.8%	8.6%	8.8%	100.0%	39.1%	41.4%	8.1%	11.4%	100.0%

都道府県	18年度					17年度					16年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	44	42	6	1	93	36	27	6	0	69	31	27	2	2	62
青森県	18	10	2	4	34	18	7	5	6	36	9	7	3	6	25
岩手県	8	9	4	2	23	7	25	3	1	36	16	12	4	1	33
宮城県	26	24	6	6	62	32	12	2	2	48	9	15	3	1	28
秋田県	28	9	3	7	47	21	4	2	8	35	36	15	4	5	60
山形県	8	4	1	2	15	10	9	2	0	21	18	14	3	2	37
福島県	22	8	2	4	36	17	7	1	3	28	18	5	1	1	25
茨城県	11	6	2	1	20	9	6	4	3	22	8	10	5	1	24
栃木県	15	12	1	11	39	18	22	3	5	48	10	15	3	6	34
群馬県	19	9	3	11	42	18	11	7	4	40	17	8	8	6	39
埼玉県	27	43	7	2	79	54	42	11	2	109	53	41	8	3	105
千葉県	43	39	14	11	107	50	37	22	26	135	41	28	19	13	101
東京都	77	163	26	54	320	89	207	38	76	410	59	188	23	38	308
神奈川県	27	48	8	7	90	30	48	12	11	101	21	41	10	3	75
新潟県	19	16	7	11	53	16	12	3	9	40	13	12	4	8	37
富山県	13	1	1	1	16	5	7	0	0	12	12	7	1	0	20
石川県	9	3	4	0	16	6	4	4	0	14	4	4	1	0	9
福井県	25	7	3	2	37	12	11	2	0	25	25	11	1	1	38
山梨県	1	4	3	0	8	2	1	1	0	4	5	4	1	0	10
長野県	19	20	4	11	54	20	15	10	16	61	15	20	5	7	47
岐阜県	21	7	1	3	32	27	10	0	1	38	25	11	2	0	38
静岡県	19	27	5	8	59	23	10	24	7	64	16	18	8	0	42
愛知県	20	34	12	4	70	21	29	27	9	86	18	31	16	7	72
三重県	3	8	1	4	16	12	8	2	0	22	11	13	0	3	27
滋賀県	21	12	5	3	41	21	19	2	0	42	21	18	4	1	44
京都府	20	34	8	15	77	24	20	5	14	63	29	30	11	8	78
大阪府	51	101	17	16	185	63	89	17	14	183	61	69	15	21	166
兵庫県	16	41	20	6	83	31	27	7	2	67	21	46	6	5	78
奈良県	10	9	3	2	24	9	5	0	2	16	9	9	8	0	26
和歌山県	28	15	10	2	55	32	4	5	3	44	21	13	5	1	40
鳥取県	16	14	4	3	37	6	11	0	6	23	14	8	0	7	29
島根県	7	10	2	5	24	7	14	2	1	24	14	17	2	7	40
岡山県	10	12	1	4	27	20	23	2	1	46	14	11	6	0	31
広島県	16	18	2	0	36	15	29	0	0	44	13	31	3	2	49
山口県	9	15	3	2	29	16	18	1	3	38	6	8	4	10	28
徳島県	13	3	3	1	20	13	13	0	0	26	18	7	0	1	26
香川県	9	8	1	2	20	15	11	3	4	33	22	10	1	2	35
愛媛県	33	11	2	8	54	23	12	1	8	44	20	6	1	14	41
高知県	8	13	0	0	21	10	3	2	3	18	8	2	4	0	14
福岡県	63	37	10	2	112	66	34	7	3	110	63	32	6	0	101
佐賀県	6	8	1	0	15	5	3	0	4	12	14	14	0	0	28
長崎県	31	30	4	1	66	23	14	1	1	39	21	10	6	5	42
熊本県	29	24	6	7	66	26	22	4	1	53	15	25	1	8	49
大分県	10	5	1	7	23	16	7	1	4	28	6	5	0	0	11
宮崎県	10	9	4	0	23	22	6	9	2	39	6	11	8	4	29
鹿児島県	24	18	5	2	49	7	4	4	0	15	7	26	4	0	37
沖縄県	23	21	5	11	60	28	16	6	10	60	11	20	12	3	46
合計	985	1,021	243	266	2,515	1,051	975	270	275	2,571	924	985	242	213	2,364
割合	39.2%	40.6%	9.7%	10.6%	100.0%	40.9%	37.9%	10.5%	10.7%	100.0%	39.1%	41.7%	10.2%	9.0%	100.0%

都道府県	15年度					14年度					13年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	17	29	2	1	49	11	23	7	5	46	22	19	5	5	51
青森県	12	7	3	1	23	11	3	3	1	18	6	8	5	2	21
岩手県	12	10	4	2	28	12	4	4	0	20	6	11	0	1	18
宮城県	13	23	1	4	41	5	7	3	0	15	5	2	0	1	8
秋田県	43	18	7	1	69	37	9	6	4	56	11	3	0	1	15
山形県	11	25	0	0	36	15	4	1	1	21	10	2	0	1	13
福島県	17	11	3	1	32	11	0	1	1	13	3	7	1	0	11
茨城県	13	17	1	0	31	15	16	6	0	37	12	2	4	0	18
栃木県	15	18	5	9	47	7	13	3	3	26	13	13	2	4	32
群馬県	30	7	1	3	41	22	21	1	4	48	7	1	2	0	10
埼玉県	36	71	3	3	113	28	30	6	4	68	30	25	1	1	57
千葉県	60	35	28	6	129	26	18	8	5	57	31	12	19	3	65
東京都	42	148	19	20	229	29	35	4	22	90	21	31	3	4	59
神奈川県	20	56	7	2	85	23	36	9	9	77	28	37	3	5	73
新潟県	13	15	0	5	33	11	4	6	6	27	6	12	1	4	23
富山県	13	8	0	2	23	3	6	0	1	10	1	5	0	1	7
石川県	6	3	2	0	11	3	6	2	0	11	4	3	1	3	11
福井県	10	12	5	2	29	3	4	0	0	7	5	3	4	5	17
山梨県	1	4	0	0	5	8	6	0	0	14	8	0	1	0	9
長野県	8	6	6	5	25	11	10	3	4	28	18	8	8	2	36
岐阜県	17	11	2	2	32	17	5	3	0	25	9	4	8	0	21
静岡県	4	2	6	2	14	11	7	4	0	22	4	0	1	1	6
愛知県	11	30	7	8	56	21	22	12	5	60	34	21	5	7	67
三重県	24	25	1	0	50	7	6	4	2	19	16	11	2	1	30
滋賀県	17	13	4	0	34	16	13	4	2	35	30	23	1	2	56
京都府	20	34	11	0	65	22	6	12	0	40	17	9	0	1	27
大阪府	122	85	32	22	261	109	73	19	34	235	91	35	11	14	151
兵庫県	16	60	6	0	82	19	18	5	0	42	16	8	5	2	31
奈良県	10	4	2	2	18	8	7	2	1	18	7	3	2	1	13
和歌山県	12	7	3	0	22	10	6	8	0	24	6	3	1	1	11
鳥取県	3	7	1	0	11	9	1	0	1	11	1	6	0	5	12
島根県	20	30	3	13	66	12	16	3	0	31	8	6	2	0	16
岡山県	13	12	1	1	27	11	6	2	6	25	6	7	5	2	20
広島県	16	24	4	2	46	14	13	0	6	33	12	23	4	2	41
山口県	6	12	1	9	28	16	19	5	8	48	19	21	2	19	61
徳島県	10	9	7	2	28	16	12	0	1	29	14	5	3	7	29
香川県	15	12	3	1	31	15	7	2	2	26	13	11	0	1	25
愛媛県	22	10	3	2	37	22	7	2	7	38	10	7	3	0	20
高知県	5	17	5	9	36	10	7	3	3	23	5	5	0	2	12
福岡県	42	38	5	3	88	16	23	1	7	47	14	13	8	0	35
佐賀県	13	15	0	1	29	6	5	1	2	14	4	1	1	1	7
長崎県	26	21	8	10	65	10	5	1	0	16	9	5	0	2	16
熊本県	9	14	1	4	28	8	5	0	0	13	1	1	2	0	4
大分県	9	12	1	1	23	11	7	0	0	18	10	7	1	2	20
宮崎県	6	6	4	2	18	7	0	6	0	13	3	2	5	1	11
鹿児島県	4	10	0	0	14	4	7	1	0	12	5	5	0	0	10
沖縄県	15	17	4	8	44	17	9	8	2	36	14	7	5	3	29
合計	879	1,060	222	171	2,332	735	567	181	159	1,642	625	453	137	120	1,335
割合	37.7%	45.5%	9.5%	7.3%	100.0%	44.8%	34.5%	11.0%	9.7%	100.0%	46.8%	33.9%	10.3%	9.0%	100.0%

(件)

都道府県	12年度					累計
	老人	障害	児童	その他	合計	
北海道	5	3	0	0	8	1,619
青森県	0	0	0	0	0	568
岩手県	1	3	0	0	4	437
宮城県	3	1	1	1	6	698
秋田県	2	2	0	0	4	589
山形県	5	0	0	0	5	430
福島県	1	0	0	0	1	549
茨城県	1	2	0	0	3	697
栃木県	1	2	0	0	3	656
群馬県	3	0	0	0	3	606
埼玉県	19	17	1	2	39	1,258
千葉県	15	8	1	0	24	2,557
東京都	2	1	2	0	5	7,481
神奈川県	21	14	1	0	36	1,603
新潟県	0	0	2	0	2	755
富山県	0	0	0	0	0	280
石川県	2	2	0	0	4	295
福井県	3	1	1	1	6	462
山梨県	0	0	0	0	0	148
長野県	11	2	1	4	18	820
岐阜県	1	0	0	0	1	560
静岡県	0	0	0	0	0	672
愛知県	15	5	4	4	28	1,718
三重県	6	1	1	0	8	892
滋賀県	9	20	1	5	35	570
京都府	2	0	0	1	3	1,476
大阪府	16	5	3	1	25	3,880
兵庫県	10	13	6	6	35	1,490
奈良県	3	0	1	1	5	489
和歌山県	5	1	1	0	7	545
鳥取県	0	0	1	0	1	487
島根県	3	2	0	0	5	414
岡山県	9	4	0	0	13	466
広島県	1	10	0	1	12	697
山口県	16	6	1	11	34	704
徳島県	0	0	0	0	0	436
香川県	12	1	2	3	18	429
愛媛県	8	4	1	1	14	514
高知県	1	1	0	6	8	342
福岡県	7	5	0	0	12	2,270
佐賀県	0	2	0	0	2	297
長崎県	4	2	0	0	6	684
熊本県	3	2	0	0	5	735
大分県	2	1	0	0	3	450
宮崎県	1	0	0	0	1	304
鹿児島県	5	2	0	0	7	620
沖縄県	1	0	1	0	2	842
合計	235	145	33	48	461	45,491
割合	51.0%	31.5%	7.2%	10.4%	100.0%	

1 苦情の受付状況

(3) サービス分野別受付件数(施設・事業所別)

都道府県	内訳	高齢者										
		特別養護 老人ホーム	養護老人 ホーム	軽費老人 ホーム	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	計
北海道	初回	6	0	0	3	4	0	0	0	4	10	27
	継続	7	0	0	2	0	1	1	2	8	21	
青森県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	4
	継続	4	0	0	1	2	0	0	1	7	15	
岩手県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	2	4	
	継続	1	0	0	1	2	1	0	1	5	11	
宮城県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	
	継続	1	1	0	1	1	0	0	0	4		
秋田県	初回	0	1	1	1	2	0	0	1	4	10	
	継続	0	0	0	0	1	2	0	1	5		
山形県	初回	4	0	0	0	3	1	0	0	2	10	
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	2	6	
福島県	初回	0	1	0	1	0	0	2	2	2	8	
	継続	1	0	0	0	0	0	2	1	1	5	
茨城県	初回	5	0	0	2	1	0	0	0	4	12	
	継続	4	0	0	0	0	0	0	2	0	6	
栃木県	初回	4	1	0	3	0	0	1	0	4	13	
	継続	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	
群馬県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	3	5	
	継続	2	1	0	1	1	0	0	0	0	5	
埼玉県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	3	5	
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	2	4	
千葉県	初回	15	0	2	4	3	1	2	5	18	50	
	継続	15	1	2	4	3	0	0	3	13	41	
東京都	初回	14	0	1	5	5	1	1	2	23	53	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
神奈川県	初回	3	0	1	2	0	2	0	3	2	13	
	継続	2	0	0	1	1	0	0	0	1	5	
新潟県	初回	4	0	2	2	2	0	1	0	5	18	
	継続	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	
富山県	初回	1	0	6	4	1	1	0	0	0	13	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
石川県	初回	0	0	1	0	2	0	0	0	2	5	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
福井県	初回	6	0	0	0	3	1	0	1	1	12	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
山梨県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	3	4	
	継続	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
長野県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	継続	5	0	0	0	3	0	0	2	2	12	
岐阜県	初回	0	0	0	1	1	0	0	0	3	5	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
静岡県	初回	3	0	0	0	1	0	0	0	1	5	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛知県	初回	3	0	2	2	4	0	0	2	10	23	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
三重県	初回	4	0	1	1	3	0	0	1	8	18	
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4	
滋賀県	初回	1	0	0	0	0	1	0	1	1	4	
	継続	1	0	0	0	0	1	0	0	2	4	
京都府	初回	4	1	1	1	3	1	0	1	1	14	
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
大阪府	初回	7	2	0	17	4	0	2	5	21	58	
	継続	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3	
兵庫県	初回	4	1	1	4	1	0	0	1	7	19	
	継続	4	4	3	4	1	0	0	0	4	21	
奈良県	初回	4	0	1	0	0	1	0	2	3	11	
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	3	5	
和歌山県	初回	1	1	0	1	2	1	0	0	2	8	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鳥取県	初回	0	0	1	1	1	1	0	0	4	8	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
島根県	初回	4	0	0	0	0	0	0	1	2	7	
	継続	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	
	継続	2	0	0	0	1	0	0	1	3	7	
広島県	初回	0	0	0	4	1	0	0	1	0	6	
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	2	6	
山口県	初回	3	0	1	2	0	0	0	0	2	8	
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	
徳島県	初回	3	5	1	1	4	2	0	1	2	19	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
香川県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4	
	継続	0	1	1	0	1	2	0	1	2	9	
愛媛県	初回	1	1	1	0	1	0	0	1	7	12	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
高知県	初回	1	0	3	2	0	0	1	0	3	10	
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
福岡県	初回	14	1	5	7	5	0	0	3	32	67	
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3	
佐賀県	初回	1	0	0	0	0	0	0	2	8	11	
	継続	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	
長崎県	初回	0	0	0	0	2	0	0	0	9	11	
	継続	2	0	1	1	0	0	0	1	3	8	
熊本県	初回	3	0	1	0	1	0	2	1	6	14	
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
大分県	初回	6	0	0	3	1	0	0	0	2	12	
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	2	4	
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島県	初回	4	0	0	0	0	2	0	1	4	12	
	継続	1	0	0	0	4	1	0	4	10	20	
沖縄県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	8	9	
	継続	1	0	0	1	1	0	0	0	4	7	
合計		204	25	46	96	89	29	3	32	55	321	900
割合(分野別)		22.7%	2.8%	5.1%	10.7%	9.9%	3.2%	0.3%	3.6%	6.1%	35.7%	100.0%
割合(総件数)		4.9%	0.6%	1.1%	2.3%	2.1%	0.7%	0.1%	0.8%	1.3%	7.7%	21.7%

都道府県	内訳	障害児・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	計
北海道	初回	3	0	0	2	4	3	10	3	3	0	8	36
	継続	2	1	0	2	2	10	15	8	2	3	9	54
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	1	3	3	2	3	0	0	12
岩手県	初回	0	0	0	0	0	3	1	2	1	0	3	10
	継続	0	0	0	0	2	8	5	2	5	2	9	33
宮城県	初回	1	1	0	0	0	2	1	3	2	0	0	10
	継続	1	1	0	0	1	4	4	4	0	0	8	23
秋田県	初回	2	0	0	1	0	1	1	1	0	0	3	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
山形県	初回	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	8
	継続	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4
福島県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
	継続	3	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	9
茨城県	初回	3	0	0	1	0	3	6	2	2	0	8	25
	継続	3	0	0	0	0	2	6	3	1	0	1	16
栃木県	初回	0	2	0	1	5	2	3	3	0	0	3	19
	継続	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
群馬県	初回	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	5
	継続	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	4	8
埼玉県	初回	3	0	0	0	2	2	3	2	1	0	3	16
	継続	3	5	0	0	7	1	2	1	1	1	3	24
千葉県	初回	5	1	0	2	5	6	3	7	5	0	12	46
	継続	6	1	2	3	14	4	12	3	4	2	16	67
東京都	初回	136	5	0	7	58	13	48	38	11	5	105	426
	継続	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4
神奈川県	初回	5	2	0	1	7	2	5	4	1	0	11	38
	継続	4	2	1	0	5	2	7	3	3	0	9	36
新潟県	初回	3	1	0	2	2	2	2	2	2	0	5	21
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	1	0	0	0	0	2	2	0	1	0	2	8
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
石川県	初回	0	0	0	0	0	6	1	0	1	0	4	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	2	0	2	1	2	1	0	0	0	1	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
長野県	初回	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	3	1	0	4	2	1	0	1	4	1	6	23
岐阜県	初回	0	2	0	0	2	12	0	5	3	0	7	31
	継続	0	0	0	1	0	3	0	1	0	0	1	6
静岡県	初回	0	1	1	1	0	2	1	2	1	0	6	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
愛知県	初回	11	5	0	0	11	26	18	7	3	0	17	98
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	11	4	0	0	1	14	6	3	2	0	17	58
	継続	3	3	0	0	0	5	3	0	0	0	4	18
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	3	0	0	0	0	0	2	0	4	0	2	11
京都府	初回	11	31	1	0	3	2	5	3	1	0	10	67
	継続	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
大阪府	初回	146	16	0	4	19	31	33	11	6	0	44	310
	継続	14	3	0	0	1	4	0	1	1	0	3	27
兵庫県	初回	11	1	0	0	1	9	4	2	2	0	15	45
	継続	12	2	0	0	2	7	8	1	5	0	20	57
奈良県	初回	1	2	0	0	1	2	0	0	1	0	4	11
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5
和歌山県	初回	1	1	0	0	1	0	5	1	0	0	4	13
	継続	1	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	6
鳥取県	初回	0	1	0	0	0	3	4	0	2	0	1	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	3
島根県	初回	0	0	0	0	1	1	6	0	0	0	2	10
	継続	0	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	0
	継続	1	0	0	0	0	13	2	1	1	0	4	22
広島県	初回	3	0	0	0	2	1	3	2	1	0	1	13
	継続	8	3	0	2	2	2	7	1	0	0	8	33
山口県	初回	1	1	0	3	0	1	0	4	0	0	1	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3
徳島県	初回	3	0	0	0	0	1	5	0	0	0	2	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	6
	継続	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	3	7
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	1	0	0	1	2	1	1	1	3	0	1	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	20	7	0	0	7	26	8	12	11	1	28	120
	継続	1	1	0	1	3	1	1	0	1	0	2	11
佐賀県	初回	0	0	0	1	0	3	1	1	0	0	4	10
	継続	0	0	0	0	1	2	2	2	0	0	1	8
長崎県	初回	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	6
	継続	3	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	7
熊本県	初回	0	0	0	3	3	12	4	5	5	0	7	39
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	2	3	1	0	0	3	9
	継続	0	0	0	0	0	1	1	3	1	0	2	8
宮崎県	初回	0	0	0	1	0	2	1	0	1	0	0	5
	継続	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	5
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	4	3	0	1	0	1	9
	継続	2	1	0	0	0	8	6	6	2	0	2	27
沖縄県	初回	0	0	0	0	1	6	1	0	2	1	9	20
	継続	0	0	0	0	3	8	1	0	4	1	4	21
合計		470	115	5	47	187	305	304	182	134	17	490	2,256
割合(分野別)		20.8%	5.1%	0.2%	2.1%	8.3%	13.5%	13.5%	8.1%	5.9%	0.8%	21.7%	100.0%
割合(総件数)		11.3%	2.8%	0.1%	1.1%	4.5%	7.4%	7.3%	4.4%	3.2%	0.4%	11.8%	54.5%

都道府県	内訳	児 童										
		保育所	幼保連携型 認定こども園	乳児院	母子生活支援 施設	児童養護施設	情緒障害児 短期治療施設	児童自立支援 施設	児童館	自立援助 ホーム	ファミリー ホーム	児童発達支援 センター
北海道	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山形県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
埼玉県	初回	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
千葉県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東京都	初回	30	4	0	20	4	0	0	0	0	0	2
	継続	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
新潟県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	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
大阪府	初回	4	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	1	2	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
山口県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	13	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	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
宮崎県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	7	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		159	11	1	35	14	1	2	1	1	0	13
割合(分野別)		34.6%	2.4%	0.2%	7.6%	3.1%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.0%	2.8%
割合(総件数)		3.8%	0.3%	0.0%	0.8%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%

都道府県	内訳	児 童							計	
		医療型児童発達 支援センター	児童発達支援 事業	放課後等デイ サービス	障害児 多機能型	障害児 入所施設	医療型障害児 入所施設	その他障害児 支援		その他
北海道	初回	0	2	3	0	0	0	0	1	8
	継続	0	2	4	0	2	0	0	0	9
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	4
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山形県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
福島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	0	1	2	0	0	0	0	1	4
	継続	0	2	1	0	0	0	0	0	3
栃木県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
埼玉県	初回	0	0	2	0	0	0	2	0	10
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	6
千葉県	初回	0	0	6	0	1	0	0	3	14
	継続	0	3	7	1	0	0	1	1	22
東京都	初回	0	7	23	0	1	0	0	13	104
	継続	0	1	2	0	0	0	0	1	7
神奈川県	初回	0	1	2	0	2	0	0	2	12
	継続	0	3	2	0	2	0	0	0	10
新潟県	初回	0	1	1	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	0	0	7	0	0	0	0	3	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	3
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
京都府	初回	0	1	1	0	0	1	0	0	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	0	1	12	0	0	0	0	4	24
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	2
兵庫県	初回	0	1	3	0	1	1	1	2	12
	継続	0	1	5	0	0	0	1	2	9
奈良県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	3	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	0	2	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	0	1	1	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	2	0	1	0	0	0	6
山口県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	3
愛媛県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	1	4	0	0	1	0	5	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	2
熊本県	初回	0	0	3	0	1	0	0	1	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	1	0	0	1	0	0	0	4
	継続	0	1	1	0	0	0	0	1	15
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
合計		1	33	113	1	13	3	6	51	459
割合(分野別)		0.2%	7.2%	24.6%	0.2%	2.8%	0.7%	1.3%	11.1%	100.0%
割合(総件数)		0.0%	0.8%	2.7%	0.0%	0.3%	0.1%	0.1%	1.2%	11.1%

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	授産施設	宿所提供施設	社会福祉協議会	その他		
北海道	初回	0	1	0	0	0	0	7	8	79
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	84
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	32
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	48
宮城県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	16
	継続	0	3	0	0	0	4	0	7	34
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	7
山形県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	19
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	12
福島県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	19
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	16
茨城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	41
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	25
栃木県	初回	0	0	0	0	0	4	0	4	42
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	継続	0	1	0	0	0	0	0	1	16
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	33
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	35
千葉県	初回	0	0	0	0	0	4	10	14	124
	継続	0	0	0	0	0	9	8	17	147
東京都	初回	16	2	2	0	0	77	98	195	778
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	11
神奈川県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	66
	継続	0	1	0	0	0	3	1	5	56
新潟県	初回	0	1	0	0	0	0	0	1	46
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	21
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
石川県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
長野県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	7
	継続	0	0	0	0	0	10	1	11	47
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	37
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
静岡県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	28
	継続	0	1	0	0	0	0	0	1	3
愛知県	初回	0	0	0	0	0	11	8	19	158
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	0	0	0	0	2	12	14	93
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	30
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	1	0	0	0	1	0	2	19
京都府	初回	0	0	0	0	0	14	1	15	105
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
大阪府	初回	0	4	0	0	0	23	5	32	424
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	32
兵庫県	初回	0	1	0	0	0	1	16	18	94
	継続	0	0	0	0	0	1	2	3	90
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	10
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
島根県	初回	0	0	0	0	0	3	1	4	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	34
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	6	6	31
	継続	0	0	0	0	0	0	4	4	49
山口県	初回	0	0	0	0	0	19	13	32	54
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
徳島県	初回	0	0	0	0	0	18	3	21	55
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	19
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
福岡県	初回	0	0	0	0	0	5	14	19	234
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	15
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	3	3	27
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	16
長崎県	初回	0	0	0	0	0	8	0	8	26
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	18
熊本県	初回	0	1	0	0	0	4	0	5	68
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
大分県	初回	1	0	0	0	0	1	0	2	26
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	12
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	26
	継続	0	0	0	0	0	2	1	3	65
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	5	10	15	49
	継続	0	0	0	0	0	2	1	3	32
合計		17	17	2	0	0	262	230	528	4,143
割合(分野別)		3.2%	3.2%	0.4%	0.0%	0.0%	49.6%	43.6%	100.0%	
割合(総件数)		0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	5.6%	12.7%	

1 苦情の受付状況
(4) 受付方法別件数

都道府県	28年度																			合計
	電話			来所			FAX			電子メール			郵便			その他				
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計		
北海道	71	66	137	2	2	4	0	0	0	5	13	18	1	3	4	0	0	0	163	
青森県	3	23	26	0	3	3	0	0	0	1	4	5	0	1	1	0	1	1	36	
岩手県	10	33	43	0	9	9	0	0	0	2	5	7	2	1	3	0	0	0	62	
宮城県	11	27	38	3	1	4	0	1	1	2	5	7	0	0	0	0	0	0	50	
秋田県	18	3	21	1	3	4	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	27	
山形県	18	9	27	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	31	
福島県	17	12	29	0	1	1	0	0	0	2	2	4	0	1	1	0	0	0	35	
茨城県	37	17	54	1	3	4	0	0	0	3	1	4	0	3	3	0	1	1	66	
栃木県	35	1	36	4	3	7	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	46	
群馬県	10	10	20	0	4	4	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	26	
埼玉県	28	26	54	4	3	7	0	1	1	0	0	0	1	5	6	0	0	0	68	
千葉県	116	129	245	4	2	6	0	1	1	3	14	17	1	1	2	0	0	0	271	
東京都	678	2	680	12	1	13	6	1	7	75	1	76	7	6	13	0	0	0	789	
神奈川県	54	46	100	3	2	5	1	1	2	8	7	15	0	0	0	0	0	0	122	
新潟県	42	2	44	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	48	
富山県	19	0	19	0	1	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	22	
石川県	18	0	18	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	22	
福井県	18	0	18	3	0	3	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	24	
山梨県	4	1	5	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	
長野県	6	36	42	0	4	4	0	0	0	1	6	7	0	1	1	0	0	0	54	
岐阜県	30	4	34	5	0	5	0	0	0	2	2	4	0	0	0	0	0	0	43	
静岡県	25	1	26	2	1	3	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	31	
愛知県	139	0	139	5	0	5	8	0	8	1	0	1	5	0	5	0	0	0	158	
三重県	88	28	116	2	2	4	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	123	
滋賀県	5	13	18	0	2	2	0	0	0	0	3	3	0	1	1	0	0	0	24	
京都府	88	2	90	11	0	11	0	0	0	5	2	7	1	0	1	0	0	0	109	
大阪府	384	24	408	18	6	24	8	0	8	9	2	11	5	0	5	0	0	0	456	
兵庫県	88	78	166	1	7	8	0	0	0	1	0	1	4	5	9	0	0	0	184	
奈良県	23	9	32	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	34	
和歌山県	21	4	25	2	0	2	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	30	
鳥取県	16	4	20	2	1	3	0	0	0	4	0	4	0	0	0	1	0	1	28	
島根県	22	0	22	2	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	27	
岡山県	0	28	28	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	34	
広島県	29	44	73	1	3	4	0	0	0	1	1	2	0	1	1	0	0	0	80	
山口県	50	4	54	3	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	59	
徳島県	48	0	48	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55	
香川県	13	15	28	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	32	
愛媛県	12	0	12	1	0	1	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	16	
高知県	19	1	20	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
福岡県	222	8	230	4	2	6	2	0	2	3	0	3	3	5	8	0	0	0	249	
佐賀県	25	15	40	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	
長崎県	23	14	37	2	0	2	0	0	0	1	1	2	0	3	3	0	0	0	44	
熊本県	60	1	61	7	0	7	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	69	
大分県	22	12	34	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	38	
宮崎県	7	3	10	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	12	
鹿児島県	26	58	84	0	2	2	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	91	
沖縄県	44	26	70	4	5	9	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	81	
合計	2,742	839	3,581	128	83	211	28	6	34	142	83	225	45	43	88	1	3	4	4,143	
割合	66.2%	20.3%	86.4%	3.1%	2.0%	5.1%	0.7%	0.1%	0.8%	3.4%	2.0%	5.4%	1.1%	1.0%	2.1%	0.0%	0.1%	0.1%	100.0%	

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

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

都道府県	23年度							22年度				21年度			
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計
北海道	124	5	0	6	5	0	140	7	82	0	89	12	95	0	107
青森県	35	2	1	1	1	0	40	3	36	2	41	7	29	0	36
岩手県	8	0	0	1	1	0	10	1	14	0	15	2	24	0	26
宮城県	40	7	0	4	2	0	53	6	27	0	33	6	49	0	55
秋田県	24	2	0	2	2	0	30	2	35	0	37	3	26	0	29
山形県	19	7	0	0	2	0	28	2	18	0	20	1	21	0	22
福島県	22	4	0	3	2	0	31	4	34	0	38	3	40	1	44
茨城県	43	8	0	2	2	0	55	1	83	0	84	3	66	0	69
栃木県	23	4	0	0	2	0	29	4	39	0	43	4	37	0	41
群馬県	22	6	1	0	6	0	35	6	47	2	55	4	35	0	39
埼玉県	60	10	1	2	7	1	81	16	72	0	88	2	40	0	42
千葉県	135	7	1	13	5	0	161	4	143	0	147	1	92	0	93
東京都	408	2	5	20	3	0	438	17	377	1	395	4	374	20	398
神奈川県	80	7	1	3	3	0	94	2	98	0	100	12	83	0	95
新潟県	51	5	0	1	4	0	61	5	34	0	39	3	36	0	39
富山県	7	0	0	0	0	0	7	2	5	0	7	2	7	0	9
石川県	17	0	0	1	1	0	19	2	29	0	31	2	18	0	20
福井県	26	5	1	1	1	0	34	4	30	0	34	2	24	0	26
山梨県	17	1	0	0	0	0	18	2	6	0	8	0	12	0	12
長野県	32	4	0	3	1	0	40	3	50	4	57	2	61	0	63
岐阜県	19	0	0	0	5	0	24	1	17	0	18	1	32	0	33
静岡県	22	1	0	0	7	0	30	7	28	0	35	2	55	0	57
愛知県	111	5	0	0	2	0	118	7	118	0	125	8	81	0	89
三重県	59	3	0	3	0	0	65	5	45	0	50	7	30	0	37
滋賀県	17	5	0	0	4	0	26	4	17	0	21	3	22	0	25
京都府	121	2	0	4	8	0	135	14	93	1	108	9	73	0	82
大阪府	205	14	1	13	16	0	249	8	196	0	204	18	192	4	214
兵庫県	69	10	1	2	9	0	91	2	80	0	82	4	61	0	65
奈良県	34	3	0	0	1	0	38	5	22	3	30	1	26	0	27
和歌山県	18	6	0	2	0	0	26	4	39	0	43	7	34	0	41
鳥取県	23	4	0	2	2	0	31	3	19	1	23	2	20	0	22
島根県	12	7	0	0	3	0	22	3	11	0	14	2	14	0	16
岡山県	21	3	0	0	2	0	26	2	31	0	33	2	29	2	33
広島県	21	5	0	0	1	0	27	0	6	0	6	6	14	1	21
山口県	29	2	0	0	2	0	33	2	32	0	34	1	30	0	31
徳島県	18	2	0	0	1	0	21	1	10	0	11	0	16	1	17
香川県	13	1	0	0	0	0	14	3	15	0	18	3	22	0	25
愛媛県	23	1	0	0	0	0	24	2	27	0	29	2	18	0	20
高知県	20	4	0	0	0	0	24	3	17	0	20	5	10	0	15
福岡県	137	6	1	0	12	0	156	6	118	0	124	5	116	0	121
佐賀県	12	4	0	1	0	0	17	1	11	0	12	1	9	0	10
長崎県	27	10	0	0	3	0	40	13	35	5	53	8	38	2	48
熊本県	23	4	0	4	1	0	32	2	49	0	51	2	39	0	41
大分県	42	1	0	0	2	0	45	3	23	0	26	1	26	0	27
宮崎県	10	2	0	0	0	0	12	2	13	0	15	3	3	0	6
鹿児島県	45	2	0	1	5	0	53	5	44	0	49	3	25	0	28
沖縄県	45	9	1	3	4	0	62	10	48	0	58	1	29	0	30
合計	2,389	202	15	98	140	1	2,845	211	2,423	19	2,653	182	2,233	31	2,446
割合	84.0%	7.1%	0.5%	3.4%	4.9%	0.0%	100.0%	8.0%	91.3%	0.7%	100.0%	7.4%	91.3%	1.3%	100.0%

都道府県	20年度				19年度				18年度			
	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計
北海道	10	96	0	106	19	66	0	85	17	65	11	93
青森県	2	24	0	26	10	17	0	27	6	27	1	34
岩手県	1	14	2	17	2	33	1	36	2	21	0	23
宮城県	10	67	0	77	1	42	5	48	7	54	1	62
秋田県	3	25	0	28	3	20	0	23	5	42	0	47
山形県	4	28	0	32	2	22	0	24	1	14	0	15
福島県	3	54	0	57	2	53	0	55	3	33	0	36
茨城県	1	13	0	14	1	15	0	16	5	15	0	20
栃木県	9	45	0	54	7	48	0	55	2	37	0	39
群馬県	3	41	2	46	7	44	0	51	4	38	0	42
埼玉県	8	45	0	53	1	91	0	92	7	72	0	79
千葉県	7	107	0	114	1	108	0	109	5	101	1	107
東京都	34	395	2	431	17	360	0	377	13	307	0	320
神奈川県	3	84	0	87	5	81	0	86	17	73	0	90
新潟県	0	33	0	33	5	39	0	44	3	50	0	53
富山県	6	10	0	16	4	31	0	35	0	16	0	16
石川県	1	23	0	24	3	11	0	14	3	11	2	16
福井県	5	13	0	18	3	30	1	34	3	31	3	37
山梨県	3	8	0	11	7	0	0	7	1	7	0	8
長野県	1	54	0	55	2	48	0	50	1	53	0	54
岐阜県	1	34	0	35	1	25	1	27	6	26	0	32
静岡県	3	51	0	54	3	70	0	73	3	56	0	59
愛知県	4	83	0	87	3	87	0	90	3	67	0	70
三重県	2	33	0	35	2	12	0	14	0	16	0	16
滋賀県	5	28	0	33	3	38	0	41	5	36	0	41
京都府	3	67	0	70	3	60	0	63	16	61	0	77
大阪府	7	181	10	198	15	187	0	202	9	176	0	185
兵庫県	6	70	1	77	1	56	2	59	7	75	1	83
奈良県	1	31	0	32	0	15	0	15	5	19	0	24
和歌山県	15	18	0	33	12	36	0	48	6	49	0	55
鳥取県	2	13	0	15	5	17	0	22	6	31	0	37
島根県	1	23	0	24	1	20	0	21	1	23	0	24
岡山県	0	17	0	17	1	26	0	27	3	24	0	27
広島県	7	17	1	25	3	31	1	35	3	31	2	36
山口県	5	32	2	39	6	30	0	36	1	28	0	29
徳島県	3	36	1	40	2	19	0	21	4	15	1	20
香川県	4	29	0	33	6	24	0	30	6	14	0	20
愛媛県	2	49	0	51	1	38	0	39	5	49	0	54
高知県	4	12	0	16	6	8	1	15	7	13	1	21
福岡県	3	116	0	119	3	113	0	116	5	107	0	112
佐賀県	0	13	1	14	3	10	0	13	0	15	0	15
長崎県	8	32	1	41	11	55	0	66	13	49	4	66
熊本県	3	53	0	56	4	54	0	58	1	65	0	66
大分県	2	26	0	28	6	21	0	27	2	21	0	23
宮崎県	1	9	0	10	2	3	0	5	4	18	1	23
鹿児島県	2	30	0	32	1	43	1	45	4	44	1	49
沖縄県	5	32	4	41	4	37	1	42	3	57	0	60
合計	213	2,314	27	2,554	210	2,294	14	2,518	233	2,252	30	2,515
割合	8.3%	90.6%	1.1%	100.0%	8.3%	91.1%	0.6%	100.0%	9.3%	89.5%	1.2%	100.0%

(件)

都道府県	17年度				16年度				15年度	14年度	13年度	12年度	累計
	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計	件数	件数	件数	件数	
北海道	20	45	4	69	9	53	0	62	49	46	51	8	1,470
青森県	8	25	3	36	10	15	0	25	23	18	21	0	515
岩手県	5	31	0	36	3	30	0	33	28	20	18	4	407
宮城県	4	44	0	48	3	25	0	28	41	15	8	6	662
秋田県	3	32	0	35	10	50	0	60	69	56	15	4	548
山形県	4	17	0	21	3	33	1	37	36	21	13	5	402
福島県	2	26	0	28	2	23	0	25	32	13	11	1	515
茨城県	3	19	0	22	3	21	0	24	31	37	18	3	634
栃木県	4	44	0	48	8	24	2	34	47	26	32	3	608
群馬県	1	39	0	40	5	34	0	39	41	48	10	3	571
埼玉県	1	106	2	109	6	99	0	105	113	68	57	39	1,194
千葉県	6	129	0	135	8	93	0	101	129	57	65	24	2,269
東京都	23	385	2	410	31	277	0	308	229	90	59	5	6,664
神奈川県	4	97	0	101	3	72	0	75	85	77	73	36	1,477
新潟県	1	39	0	40	1	36	0	37	33	27	23	2	690
富山県	0	12	0	12	5	15	0	20	23	10	7	0	256
石川県	1	13	0	14	3	6	0	9	11	11	11	4	271
福井県	3	22	0	25	2	36	0	38	29	7	17	6	434
山梨県	0	4	0	4	0	10	0	10	5	14	9	0	138
長野県	2	59	0	61	2	45	0	47	25	28	36	18	764
岐阜県	5	33	0	38	1	37	0	38	32	25	21	1	505
静岡県	6	58	0	64	1	41	0	42	14	22	6	0	602
愛知県	11	75	0	86	5	66	1	72	56	60	67	28	1,544
三重県	1	21	0	22	1	26	0	27	50	19	30	8	760
滋賀県	5	36	1	42	3	39	2	44	34	35	56	35	533
京都府	12	51	0	63	8	70	0	78	65	40	27	3	1,280
大阪府	12	171	0	183	7	155	4	166	261	235	151	25	3,548
兵庫県	7	60	0	67	12	66	0	78	82	42	31	35	1,351
奈良県	0	16	0	16	4	22	0	26	18	18	13	5	433
和歌山県	2	42	0	44	7	33	0	40	22	24	11	7	512
鳥取県	2	21	0	23	7	22	0	29	11	11	12	1	457
島根県	0	24	0	24	5	35	0	40	66	31	16	5	396
岡山県	1	45	0	46	3	28	0	31	27	25	20	13	422
広島県	9	35	0	44	13	33	3	49	46	33	41	12	623
山口県	7	31	0	38	4	24	0	28	28	48	61	34	644
徳島県	4	21	1	26	3	23	0	26	28	29	29	0	408
香川県	3	30	0	33	7	27	1	35	31	26	25	18	392
愛媛県	8	36	0	44	4	37	0	41	37	38	20	14	487
高知県	3	11	4	18	2	10	2	14	36	23	12	8	321
福岡県	6	104	0	110	9	92	0	101	88	47	35	12	2,036
佐賀県	2	10	0	12	5	23	0	28	29	14	7	2	258
長崎県	10	28	1	39	9	32	1	42	65	16	16	6	654
熊本県	5	48	0	53	5	44	0	49	28	13	4	5	676
大分県	1	27	0	28	3	8	0	11	23	18	20	3	435
宮崎県	5	33	1	39	5	24	0	29	18	13	11	1	277
鹿児島県	0	15	0	15	4	33	0	37	14	12	10	7	570
沖縄県	3	57	0	60	4	42	0	46	44	36	29	2	777
合計	225	2,327	19	2,571	258	2,089	17	2,364	2,332	1,642	1,335	461	41,390
割合	8.8%	90.5%	0.7%	100.0%	10.9%	88.4%	0.7%	100.0%					

1 苦情受付の状況
(5) 申出人の属性

都道府県	28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	33	42	75	29	31	60	0	0	0	4	6	10	2	0	2	11	5	16	163	
青森県	0	12	12	4	15	19	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	3	3	36	
岩手県	9	29	38	5	16	21	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	62	
宮城県	5	25	30	11	5	16	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	50	
秋田県	8	1	9	10	3	13	0	0	0	2	3	5	0	0	0	0	0	0	27	
山形県	6	4	10	8	6	14	0	1	1	3	1	4	0	0	0	2	0	2	31	
福島県	5	4	9	14	8	22	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	1	1	35	
茨城県	12	13	25	23	10	33	0	0	0	2	1	3	2	0	2	2	1	3	66	
栃木県	23	1	24	17	3	20	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	46	
群馬県	3	5	8	5	10	15	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	26	
埼玉県	13	21	34	17	9	26	0	0	0	0	3	3	0	1	1	3	1	4	68	
千葉県	36	67	103	54	64	118	1	0	1	21	10	31	5	1	6	7	5	12	271	
東京都	514	4	518	200	6	206	5	0	5	45	0	45	7	1	8	7	0	7	789	
神奈川県	30	29	59	35	24	59	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2	3	122	
新潟県	13	0	13	29	2	31	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	48	
富山県	12	0	12	8	1	9	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	22	
石川県	13	0	13	9	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
福井県	7	0	7	14	0	14	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	24	
山梨県	1	0	1	4	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8	
長野県	2	29	31	5	10	15	0	0	0	0	4	4	0	2	2	0	2	2	54	
岐阜県	18	3	21	19	3	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	
静岡県	10	1	11	14	0	14	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	2	5	31	
愛知県	93	0	93	49	0	49	0	0	0	4	0	4	5	0	5	7	0	7	158	
三重県	57	14	71	28	13	41	0	0	0	5	0	5	1	2	3	2	1	3	123	
滋賀県	1	6	7	4	13	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	
京都府	62	2	64	39	1	40	3	0	3	0	1	1	1	0	1	0	0	0	109	
大阪府	277	19	296	98	12	110	0	0	0	26	1	27	0	0	0	23	0	23	456	
兵庫県	27	46	73	32	36	68	0	0	0	12	3	15	0	0	0	23	5	28	184	
奈良県	7	5	12	14	5	19	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	34	
和歌山県	11	5	16	13	0	13	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	
鳥取県	9	0	9	10	3	13	0	0	0	4	1	5	0	1	1	0	0	0	28	
島根県	11	0	11	12	0	12	1	0	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	27	
岡山県	0	19	19	0	12	12	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	34	
広島県	17	29	46	11	18	29	0	0	0	1	1	2	0	0	0	2	1	3	80	
山口県	36	0	36	12	4	16	0	0	0	1	1	2	2	0	2	3	0	3	59	
徳島県	30	0	30	11	0	11	0	0	0	14	0	14	0	0	0	0	0	0	55	
香川県	5	7	12	7	11	18	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	32	
愛媛県	3	0	3	9	0	9	1	0	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	16	
高知県	7	1	8	13	0	13	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	23	
福岡県	106	10	116	95	5	100	0	0	0	16	0	16	2	0	2	15	0	15	249	
佐賀県	9	9	18	11	6	17	0	0	0	4	0	4	0	0	0	3	1	4	43	
長崎県	13	8	21	10	6	16	0	0	0	2	2	4	0	0	0	1	2	3	44	
熊本県	33	1	34	29	0	29	0	0	0	5	0	5	0	0	0	1	0	1	69	
大分県	13	5	18	11	6	17	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	2	38	
宮崎県	4	3	7	3	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
鹿児島県	9	31	40	14	30	44	0	0	0	3	4	7	0	0	0	0	0	0	91	
沖縄県	17	16	33	16	13	29	0	0	0	6	0	6	0	0	0	10	3	13	81	
合計	1,630	526	2,156	1,085	424	1,509	12	7	19	192	49	241	34	12	46	133	39	172	4,143	
割合	39.3%	12.7%	52.0%	26.2%	10.2%	36.4%	0.3%	0.2%	0.5%	4.6%	1.2%	5.8%	0.8%	0.3%	1.1%	3.2%	0.9%	4.2%	100.0%	

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

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

都道府県	23年度							22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	その他	合計
北海道	50	75	2	4	0	9	140	38	41	2	5	3	89
青森県	4	34	2	0	0	0	40	11	24	2	2	2	41
岩手県	4	5	0	0	0	1	10	7	8	0	0	0	15
宮城県	31	20	0	1	1	1	54	18	12	0	3	0	33
秋田県	6	19	0	2	0	3	30	10	21	0	1	5	37
山形県	8	14	0	3	1	3	29	9	7	0	0	4	20
福島県	7	18	1	0	1	5	32	12	17	1	3	5	38
茨城県	16	30	1	5	0	3	55	27	43	2	4	8	84
栃木県	9	15	0	1	2	4	31	10	25	0	5	3	43
群馬県	12	17	0	2	1	4	36	18	26	2	5	4	55
埼玉県	23	42	3	5	1	8	82	32	46	2	4	4	88
千葉県	75	48	1	11	4	26	165	55	54	13	14	11	147
東京都	227	112	5	38	4	56	442	208	96	2	33	56	395
神奈川県	51	35	2	4	0	2	94	39	48	0	6	7	100
新潟県	28	23	0	0	0	10	61	16	22	0	0	1	39
富山県	3	4	0	0	0	0	7	2	4	0	0	1	7
石川県	3	11	0	1	0	4	19	13	14	0	2	2	31
福井県	16	14	1	1	1	2	35	18	14	0	0	2	34
山梨県	5	13	0	0	0	0	18	1	5	1	0	1	8
長野県	19	17	1	1	2	2	42	31	20	1	4	1	57
岐阜県	11	10	0	1	0	2	24	5	10	0	0	3	18
静岡県	15	12	0	0	0	3	30	13	13	0	5	4	35
愛知県	62	46	0	4	1	6	119	52	54	0	5	14	125
三重県	30	28	0	5	0	2	65	19	25	0	2	4	50
滋賀県	17	5	0	0	4	4	30	4	14	2	1	0	21
京都府	80	43	0	3	2	9	137	60	40	2	0	6	108
大阪府	130	85	0	18	3	16	252	94	80	1	13	16	204
兵庫県	41	40	4	4	0	2	91	26	40	3	10	3	82
奈良県	14	20	0	3	0	1	38	9	19	0	0	2	30
和歌山県	8	15	0	3	0	0	26	12	22	0	4	5	43
鳥取県	11	12	1	4	0	3	31	10	8	1	2	2	23
島根県	7	10	1	2	0	2	22	9	3	0	1	1	14
岡山県	15	9	0	1	0	1	26	11	18	0	0	4	33
広島県	13	12	0	1	0	1	27	3	3	0	0	0	6
山口県	9	16	1	3	1	4	34	14	17	0	2	1	34
徳島県	7	12	0	1	0	1	21	3	8	0	0	0	11
香川県	4	9	0	0	1	1	15	10	7	0	0	1	18
愛媛県	10	9	1	2	0	2	24	6	19	0	1	3	29
高知県	8	12	1	2	1	1	25	8	9	0	1	2	20
福岡県	58	76	0	8	10	14	166	42	68	1	9	4	124
佐賀県	4	9	1	2	0	1	17	4	5	1	0	2	12
長崎県	15	13	1	6	2	5	42	11	29	0	8	5	53
熊本県	10	14	0	5	0	3	32	33	14	0	3	1	51
大分県	14	20	1	2	1	8	46	10	14	0	2	0	26
宮崎県	7	5	0	0	0	0	12	8	6	0	0	1	15
鹿児島県	22	25	0	1	2	5	55	16	26	0	1	6	49
沖縄県	19	26	0	11	1	6	63	8	32	0	7	11	58
合計	1,238	1,159	31	171	47	246	2,892	1,075	1,150	39	168	221	2,653
割合	42.8%	40.1%	1.1%	5.9%	1.6%	8.5%	100.0%	40.5%	43.3%	1.5%	6.3%	8.3%	100.0%

都道府県	21年度						20年度						19年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	36	62	1	6	2	107	38	51	0	13	4	106	33	44	0	7	1	85
青森県	8	23	3	1	1	36	8	17	0	1	0	26	6	17	1	1	2	27
岩手県	10	14	0	1	1	26	5	10	0	2	0	17	18	16	0	2	0	36
宮城県	26	25	0	0	4	55	29	33	0	11	4	77	14	22	0	4	8	48
秋田県	13	12	0	4	0	29	8	16	1	1	2	28	10	12	0	0	1	23
山形県	6	15	0	0	1	22	11	19	0	2	0	32	5	15	0	3	1	24
福島県	5	23	0	5	11	44	13	36	2	2	4	57	14	34	0	1	6	55
茨城県	24	32	4	2	7	69	4	9	0	0	1	14	4	9	1	1	1	16
栃木県	10	25	0	5	1	41	13	23	0	5	13	54	16	30	0	2	7	55
群馬県	16	14	1	6	2	39	15	23	0	6	2	46	15	26	4	5	1	51
埼玉県	13	25	0	3	1	42	21	23	0	6	3	53	30	52	1	4	5	92
千葉県	42	43	2	2	4	93	29	76	3	5	1	114	45	52	0	1	11	109
東京都	182	152	1	26	37	398	117	260	1	35	18	431	109	221	4	9	34	377
神奈川県	47	41	1	3	3	95	30	45	0	9	3	87	35	41	0	5	5	86
新潟県	9	24	0	0	6	39	14	15	0	1	3	33	12	25	0	2	5	44
富山県	1	8	0	0	0	9	6	6	0	3	1	16	11	16	5	2	1	35
石川県	5	12	0	3	0	20	5	13	1	2	3	24	3	7	0	1	3	14
福井県	11	12	0	0	3	26	6	10	0	0	2	18	14	12	2	3	3	34
山梨県	3	2	1	3	3	12	2	6	0	1	2	11	3	4	0	0	0	7
長野県	16	36	3	8	0	63	14	24	3	13	1	55	25	17	1	4	3	50
岐阜県	14	15	0	2	2	33	16	18	0	0	1	35	10	12	0	3	2	27
静岡県	14	31	3	1	8	57	11	36	0	3	4	54	16	43	0	9	5	73
愛知県	22	37	1	4	25	89	26	41	0	3	17	87	13	36	0	3	38	90
三重県	16	14	1	1	5	37	15	17	0	3	0	35	7	5	0	2	0	14
滋賀県	9	14	1	0	1	25	7	20	1	3	2	33	11	25	1	0	4	41
京都府	42	38	1	0	1	82	25	32	2	0	11	70	25	29	4	0	5	63
大阪府	95	84	0	19	16	214	83	80	1	19	15	198	83	100	1	8	10	202
兵庫県	26	28	0	2	9	65	41	27	1	4	4	77	26	27	0	4	2	59
奈良県	7	20	0	0	0	27	9	19	2	1	1	32	1	12	1	0	1	15
和歌山県	15	20	0	1	5	41	8	22	1	2	0	33	13	28	2	4	1	48
鳥取県	7	11	0	1	3	22	5	4	1	0	5	15	8	8	0	0	6	22
島根県	3	13	0	0	0	16	9	7	0	2	6	24	8	7	0	2	4	21
岡山県	12	14	0	0	7	33	9	5	0	0	3	17	10	15	0	1	1	27
広島県	6	11	1	2	1	21	8	15	1	1	0	25	16	18	0	0	1	35
山口県	16	9	2	2	2	31	14	17	1	1	6	39	8	24	0	0	4	36
徳島県	6	11	0	0	0	17	16	20	0	3	1	40	3	14	3	0	1	21
香川県	6	13	2	2	2	25	8	21	0	2	2	33	4	22	1	1	2	30
愛媛県	6	11	0	2	1	20	17	25	1	2	6	51	7	23	2	5	2	39
高知県	5	7	1	1	1	15	9	7	0	0	0	16	5	8	2	0	0	15
福岡県	40	63	0	11	7	121	34	73	2	7	3	119	28	76	1	10	1	116
佐賀県	3	3	0	1	3	10	7	5	0	0	2	14	4	6	0	1	2	13
長崎県	16	13	0	12	7	48	6	24	0	5	6	41	18	27	0	14	7	66
熊本県	19	17	0	0	5	41	14	30	2	7	3	56	19	26	1	4	8	58
大分県	14	10	0	1	2	27	14	8	0	3	3	28	9	12	0	2	4	27
宮崎県	1	5	0	0	0	6	1	4	0	2	3	10	1	4	0	0	0	5
鹿児島県	11	10	0	4	3	28	6	18	0	2	6	32	14	22	0	2	7	45
沖縄県	8	12	0	6	4	30	13	16	1	7	4	41	12	24	1	1	4	42
合計	922	1,134	30	153	207	2,446	819	1,326	28	200	181	2,554	801	1,325	39	133	220	2,518
割合	37.7%	46.4%	1.2%	6.3%	8.5%	100.0%	32.1%	51.9%	1.1%	7.8%	7.1%	100.0%	31.8%	52.6%	1.5%	5.3%	8.7%	100.0%

都道府県	18年度						17年度						16年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	26	48	1	11	7	93	15	50	0	3	1	69	18	37	1	1	5	62
青森県	13	19	0	0	2	34	11	20	1	0	4	36	4	12	0	3	6	25
岩手県	11	9	0	1	2	23	6	22	1	2	5	36	9	18	0	1	5	33
宮城県	22	17	1	15	7	62	13	24	0	8	3	48	6	19	0	1	2	28
秋田県	12	31	0	3	1	47	13	15	2	3	2	35	24	31	0	4	1	60
山形県	5	9	1	0	0	15	5	10	1	4	1	21	3	30	0	2	2	37
福島県	7	24	1	0	4	36	7	21	0	0	0	28	6	17	1	0	1	25
茨城県	2	16	0	2	0	20	1	18	1	2	0	22	8	12	0	3	1	24
栃木県	10	22	1	2	4	39	10	26	1	6	5	48	7	19	0	1	7	34
群馬県	20	15	0	6	1	42	8	22	0	7	3	40	10	25	0	2	2	39
埼玉県	24	44	0	2	9	79	22	76	0	5	6	109	25	62	0	9	9	105
千葉県	27	58	0	16	6	107	42	68	0	16	9	135	32	48	4	10	7	101
東京都	134	131	9	16	30	320	119	142	16	12	121	410	100	96	6	9	97	308
神奈川県	36	36	1	11	6	90	51	42	0	5	3	101	26	35	0	5	9	75
新潟県	10	35	0	4	4	53	20	18	0	1	1	40	11	21	1	1	3	37
富山県	2	11	0	2	1	16	1	2	7	0	2	12	7	9	2	1	1	20
石川県	1	10	0	0	5	16	5	6	1	0	2	14	1	7	0	0	1	9
福井県	10	24	2	0	1	37	10	12	1	0	2	25	16	21	0	0	1	38
山梨県	5	2	0	0	1	8	0	3	0	0	1	4	2	7	1	0	0	10
長野県	20	27	0	2	5	54	20	24	1	10	6	61	22	15	1	6	3	47
岐阜県	7	21	1	0	3	32	20	12	1	2	3	38	13	18	0	3	4	38
静岡県	14	36	0	2	7	59	20	26	3	6	9	64	8	26	0	5	3	42
愛知県	20	40	0	4	6	70	24	45	0	3	14	86	22	36	0	2	12	72
三重県	6	8	1	0	1	16	9	6	0	6	1	22	3	17	0	3	4	27
滋賀県	15	20	0	1	5	41	11	24	1	3	3	42	14	20	0	3	7	44
京都府	23	45	2	2	5	77	20	36	1	0	6	63	19	46	2	6	5	78
大阪府	67	91	1	10	16	185	74	87	1	9	12	183	65	71	2	15	13	166
兵庫県	32	45	0	2	4	83	16	36	1	10	4	67	32	32	1	6	7	78
奈良県	6	17	1	0	0	24	5	9	0	0	2	16	3	23	0	0	0	26
和歌山県	13	31	1	4	6	55	6	23	1	3	11	44	13	20	0	5	2	40
鳥取県	17	11	2	3	4	37	9	7	1	2	4	23	9	13	1	0	6	29
島根県	14	8	0	0	2	24	13	5	0	2	4	24	17	8	1	4	10	40
岡山県	10	11	1	1	4	27	15	28	0	1	2	46	3	25	0	0	3	31
広島県	14	20	0	0	2	36	11	28	0	3	2	44	25	18	2	0	4	49
山口県	11	17	0	0	1	29	7	17	1	5	8	38	9	7	2	3	7	28
徳島県	6	14	0	0	0	20	3	20	0	3	0	26	12	12	1	0	1	26
香川県	8	8	0	1	3	20	7	20	1	3	2	33	8	20	1	1	5	35
愛媛県	15	24	3	2	10	54	3	29	2	1	9	44	5	17	6	5	8	41
高知県	9	11	0	1	0	21	7	8	0	0	3	18	6	8	0	0	0	14
福岡県	34	64	3	8	3	112	24	61	2	12	11	110	25	42	6	7	21	101
佐賀県	9	5	0	1	0	15	3	3	0	3	3	12	11	8	3	4	2	28
長崎県	18	32	0	11	5	66	15	17	0	4	3	39	5	25	1	4	7	42
熊本県	18	27	3	3	15	66	13	28	1	6	5	53	19	19	0	1	10	49
大分県	8	12	0	2	1	23	7	15	0	3	3	28	3	7	0	1	0	11
宮崎県	9	14	0	0	0	23	6	24	5	0	4	39	9	19	0	0	1	29
鹿児島県	16	24	0	3	6	49	5	7	1	0	2	15	22	10	0	2	3	37
沖縄県	13	24	1	9	13	60	10	25	0	5	20	60	9	23	0	5	9	46
合計	829	1,268	37	163	218	2,515	742	1,267	56	179	327	2,571	726	1,131	46	144	317	2,364
割合	33.0%	50.4%	1.5%	6.5%	8.7%	100.0%	28.9%	49.3%	2.2%	7.0%	12.7%	100.0%	30.7%	47.8%	1.9%	6.1%	13.4%	100.0%

都道府県	15年度						14年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	14	30	0	3	2	49	16	24	0	1	5	46
青森県	4	15	1	1	2	23	1	15	0	2	0	18
岩手県	6	19	0	1	2	28	6	11	0	1	2	20
宮城県	15	20	0	4	2	41	4	9	0	2	0	15
秋田県	31	32	0	6	0	69	13	28	2	10	3	56
山形県	9	24	0	3	0	36	7	13	0	1	0	21
福島県	5	25	1	0	1	32	1	11	0	0	1	13
茨城県	3	25	1	2	0	31	6	28	2	0	1	37
栃木県	14	23	0	6	4	47	8	14	0	1	3	26
群馬県	12	22	3	3	1	41	17	24	0	3	4	48
埼玉県	51	46	2	9	5	113	22	35	2	5	4	68
千葉県	23	88	2	8	8	129	17	34	1	3	2	57
東京都	65	84	11	17	52	229	28	34	0	8	20	90
神奈川県	30	46	0	3	6	85	28	35	0	3	11	77
新潟県	10	15	0	1	7	33	10	12	0	0	5	27
富山県	10	8	1	2	2	23	4	5	0	1	0	10
石川県	0	11	0	0	0	11	3	5	0	2	1	11
福井県	11	16	0	0	2	29	3	3	0	1	0	7
山梨県	0	3	1	0	1	5	1	9	1	0	3	14
長野県	8	14	0	1	2	25	6	15	0	1	6	28
岐阜県	13	17	0	1	1	32	6	18	0	0	1	25
静岡県	5	9	0	0	0	14	4	14	1	0	3	22
愛知県	25	28	0	2	1	56	16	36	0	4	4	60
三重県	17	17	6	8	2	50	8	6	0	5	0	19
滋賀県	9	11	0	6	8	34	6	20	0	4	5	35
京都府	16	30	0	7	12	65	10	22	0	5	3	40
大阪府	84	130	0	24	23	261	57	100	1	53	24	235
兵庫県	14	47	2	13	6	82	6	27	0	5	4	42
奈良県	3	13	0	0	2	18	6	8	0	1	3	18
和歌山県	5	14	1	1	1	22	7	15	1	1	0	24
鳥取県	3	3	0	2	3	11	2	5	0	2	2	11
島根県	48	12	0	3	3	66	16	10	1	4	0	31
岡山県	5	19	0	1	2	27	9	11	0	4	1	25
広島県	10	28	2	2	4	46	15	14	1	1	2	33
山口県	5	12	0	2	9	28	4	24	0	5	15	48
徳島県	4	20	0	4	0	28	15	9	4	0	1	29
香川県	13	16	1	1	0	31	10	10	0	1	5	26
愛媛県	7	20	1	5	4	37	7	15	3	3	10	38
高知県	23	11	0	0	2	36	12	5	0	3	3	23
福岡県	26	44	2	1	15	88	18	22	1	4	2	47
佐賀県	8	13	1	3	4	29	7	1	0	3	3	14
長崎県	10	15	4	19	17	65	1	11	0	4	0	16
熊本県	11	14	0	1	2	28	3	10	0	0	0	13
大分県	11	11	0	1	0	23	10	6	0	2	0	18
宮崎県	5	12	0	0	1	18	1	12	0	0	0	13
鹿児島県	6	6	0	0	2	14	4	5	0	1	2	12
沖縄県	13	22	3	5	1	44	4	22	2	4	4	36
合計	720	1,160	46	182	224	2,332	465	822	23	164	168	1,642
割合	30.9%	49.7%	2.0%	7.8%	9.6%	100.0%	28.3%	50.1%	1.4%	10.0%	10.2%	100.0%

都道府県	13年度						12年度						累計
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	
北海道	17	26	1	3	4	51	5	3	0	0	0	8	1,619
青森県	4	13	0	4	0	21	0	0	0	0	0	0	568
岩手県	8	9	0	0	1	18	1	1	0	2	0	4	437
宮城県	3	5	0	0	0	8	1	4	0	0	1	6	701
秋田県	7	8	0	0	0	15	3	1	0	0	0	4	589
山形県	0	10	1	2	0	13	0	5	0	0	0	5	431
福島県	2	5	3	1	0	11	1	0	0	0	0	1	551
茨城県	9	6	1	1	1	18	1	2	0	0	0	3	698
栃木県	9	16	0	4	3	32	3	0	0	0	0	3	658
群馬県	1	9	0	0	0	10	0	3	0	0	0	3	607
埼玉県	17	31	0	0	9	57	15	20	0	1	3	39	1,260
千葉県	15	45	1	2	2	65	7	17	0	0	0	24	2,563
東京都	16	15	0	6	22	59	2	1	0	1	1	5	7,487
神奈川県	29	31	1	2	10	73	11	21	0	2	2	36	1,608
新潟県	10	11	0	1	1	23	0	2	0	0	0	2	755
富山県	2	1	0	3	1	7	0	0	0	0	0	0	280
石川県	4	4	0	0	3	11	2	2	0	0	0	4	296
福井県	9	8	0	0	0	17	3	1	0	0	2	6	463
山梨県	1	4	0	2	2	9	0	0	0	0	0	0	148
長野県	9	23	0	2	2	36	3	10	0	1	4	18	822
岐阜県	7	13	0	1	0	21	0	1	0	0	0	1	560
静岡県	1	4	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	675
愛知県	14	36	0	2	15	67	13	11	0	0	4	28	1,721
三重県	13	11	1	4	1	30	7	1	0	0	0	8	892
滋賀県	16	15	0	16	9	56	15	10	0	2	8	35	574
京都府	17	8	0	2	0	27	0	2	0	0	1	3	1,478
大阪府	47	83	1	6	14	151	9	14	1	0	1	25	3,885
兵庫県	13	15	0	3	0	31	3	18	0	6	8	35	1,490
奈良県	3	6	0	0	4	13	0	3	0	0	2	5	490
和歌山県	5	4	0	2	0	11	2	5	0	0	0	7	545
鳥取県	5	3	1	2	1	12	0	0	0	0	1	1	487
島根県	3	12	0	1	0	16	1	2	2	0	0	5	414
岡山県	5	12	1	0	2	20	4	7	1	0	1	13	466
広島県	17	12	1	2	9	41	9	1	0	0	2	12	698
山口県	14	11	0	26	10	61	4	17	0	3	10	34	705
徳島県	12	12	1	1	3	29	0	0	0	0	0	0	436
香川県	3	13	4	2	3	25	4	8	0	2	4	18	430
愛媛県	5	11	0	0	4	20	2	10	0	0	2	14	514
高知県	9	2	0	0	1	12	2	0	0	0	6	8	343
福岡県	13	16	1	1	4	35	5	7	0	0	0	12	2,285
佐賀県	5	2	0	0	0	7	2	0	0	0	0	2	297
長崎県	4	8	0	4	0	16	0	3	1	1	1	6	688
熊本県	1	1	1	0	1	4	3	2	0	0	0	5	735
大分県	10	4	1	2	3	20	2	0	0	0	1	3	452
宮崎県	5	6	0	0	0	11	0	0	0	0	1	1	305
鹿児島県	7	3	0	0	0	10	1	5	0	0	1	7	622
沖縄県	5	16	5	2	1	29	0	1	0	0	1	2	849
合計	431	619	26	112	147	1,335	146	221	5	21	68	461	45,577
割合	32.3%	46.4%	1.9%	8.4%	11.0%	100.0%	31.7%	47.9%	1.1%	4.6%	14.8%	100.0%	

2 苦情の種類
(1) 苦情の種類

都道府県	28年度																					合計
	職員接遇			サービスの質や量			利用料			説明・情報提供			被害・損失			権利侵害			その他			
	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	28	49	77	13	8	21	2	3	5	8	7	15	7	4	11	11	11	22	10	2	12	163
青森県	1	23	24	0	2	2	1	2	3	0	3	3	2	0	2	0	0	0	0	2	2	36
岩手県	8	25	33	2	8	10	0	0	0	3	10	13	1	0	1	0	5	5	0	0	0	62
宮城県	5	21	26	7	7	14	1	0	1	0	0	0	2	1	3	1	3	4	0	2	2	50
秋田県	6	4	10	11	1	12	0	0	0	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	0	1	27
山形県	12	7	19	3	1	4	0	0	0	0	2	2	0	1	1	2	1	3	2	0	2	31
福島県	8	3	11	8	9	17	0	0	0	2	3	5	1	0	1	0	1	1	0	0	0	35
茨城県	26	19	45	5	4	9	1	1	2	3	0	3	1	0	1	1	0	1	4	1	5	66
栃木県	28	3	31	8	0	8	1	0	1	0	0	0	3	0	3	2	1	3	0	0	0	46
群馬県	6	6	12	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	1	1	1	2	2	7	9	26
埼玉県	7	9	16	8	5	13	1	1	2	10	12	22	3	4	7	3	4	7	1	0	1	68
千葉県	40	63	103	17	27	44	7	11	18	11	7	18	6	13	19	14	12	26	29	14	43	271
東京都	273	5	278	202	4	206	10	0	10	106	2	108	16	0	16	68	0	68	103	0	103	789
神奈川県	22	11	33	21	17	38	3	2	5	10	13	23	4	4	8	1	6	7	5	3	8	122
新潟県	16	1	17	12	0	12	3	1	4	2	0	2	2	0	2	3	0	3	8	0	8	48
富山県	6	0	6	7	0	7	3	1	4	1	0	1	0	0	0	3	0	3	1	0	1	22
石川県	15	0	15	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	1	22
福井県	12	0	12	5	0	5	2	0	2	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	0	0	24
山梨県	4	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	1	0	0	0	8
長野県	6	22	28	1	10	11	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	5	5	0	3	3	54
岐阜県	14	1	15	7	2	9	2	0	2	9	0	9	1	1	2	1	1	2	3	1	4	43
静岡県	11	2	13	7	0	7	1	0	1	2	0	2	2	1	3	4	0	4	1	0	1	31
愛知県	73	0	73	38	0	38	10	0	10	6	0	6	5	0	5	11	0	11	15	0	15	158
三重県	38	14	52	28	8	36	3	1	4	7	2	9	3	2	5	4	3	7	10	0	10	123
滋賀県	3	9	12	1	2	3	1	1	2	0	4	4	0	0	0	0	2	2	0	1	1	24
京都府	40	0	40	36	2	38	3	1	4	8	0	8	5	0	5	9	1	10	4	0	4	109
大阪府	124	7	131	43	1	44	7	2	9	10	0	10	14	4	18	21	0	21	205	18	223	456
兵庫県	10	29	39	23	22	45	3	3	6	20	19	39	8	9	17	5	5	10	25	3	28	184
奈良県	10	1	11	2	2	4	0	3	3	3	2	5	0	1	1	5	0	5	4	1	5	34
和歌山県	13	2	15	3	2	5	0	0	0	3	1	4	1	0	1	1	0	1	3	1	4	30
鳥取県	5	0	5	4	0	4	3	0	3	4	3	7	3	0	3	3	1	4	1	1	2	28
島根県	8	0	8	2	0	2	0	0	0	6	0	6	4	0	4	1	0	1	6	0	6	27
岡山県	0	14	14	0	4	4	0	2	2	0	7	7	0	3	3	0	0	0	0	4	4	34
広島県	17	20	37	5	8	13	0	1	1	2	10	12	3	6	9	1	2	3	3	2	5	80
山口県	20	1	21	6	0	6	3	1	4	6	0	6	6	0	6	5	1	6	8	2	10	59
徳島県	5	0	5	12	0	12	2	0	2	15	0	15	3	0	3	4	0	4	14	0	14	55
香川県	4	4	8	3	7	10	0	1	1	0	0	0	3	5	8	2	1	3	1	1	2	32
愛媛県	7	0	7	3	0	3	1	0	1	2	0	2	1	0	1	2	0	2	0	0	0	16
高知県	19	0	19	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	23
福岡県	100	8	108	48	1	49	7	0	7	21	5	26	12	1	13	15	0	15	31	0	31	249
佐賀県	6	9	15	7	3	10	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	14	2	16	43
長崎県	4	3	7	14	6	20	0	2	2	4	2	6	1	3	4	1	1	2	2	1	3	44
熊本県	30	0	30	8	1	9	4	0	4	8	0	8	7	0	7	0	0	0	11	0	11	69
大分県	9	8	17	7	1	8	0	0	0	2	2	4	2	0	2	2	0	2	4	1	5	38
宮崎県	0	4	4	3	0	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4	0	4	0	0	0	12
鹿児島県	6	20	26	0	13	13	0	7	7	5	6	11	5	4	9	4	10	14	6	5	11	91
沖縄県	14	16	30	11	6	17	1	1	2	5	3	8	4	4	8	1	1	2	13	1	14	81
合計	1,119	444	1,563	655	195	850	86	48	134	307	134	441	146	76	222	220	81	301	553	79	632	4,143
割合	27.0%	10.7%	37.7%	15.8%	4.7%	20.5%	2.1%	1.2%	3.2%	7.4%	3.2%	10.6%	3.5%	1.8%	5.4%	5.3%	2.0%	7.3%	13.3%	1.9%	15.3%	100.0%

都道府県	27年度								26年度								25年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供	説明・損害・被害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供	説明・損害・被害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供	説明・損害・被害	権利侵害	その他	合計
北海道	45	27	10	14	14	18	21	149	46	26	10	15	15	10	17	139	39	39	6	13	10	15	24	146
青森県	34	3	3	5	3	1	4	53	39	6	1	3	2	2	3	56	26	5	2	4	7	1	1	46
岩手県	16	3	1	6	0	4	0	30	12	9	0	3	0	2	0	26	17	4	0	6	4	1	1	33
宮城県	23	7	2	6	0	0	0	38	22	6	3	11	0	2	2	46	21	12	2	6	3	2	4	50
秋田県	12	14	1	2	7	4	1	41	11	9	0	2	1	6	0	29	11	6	0	6	3	5	1	32
山形県	12	1	3	5	3	2	2	28	7	7	1	5	6	1	0	27	10	7	6	13	4	1	11	52
福島県	18	2	2	0	3	1	9	35	20	9	3	4	2	1	2	41	8	9	1	1	5	3	6	33
茨城県	30	13	6	6	2	4	3	64	30	4	3	7	0	2	7	53	30	8	0	18	3	1	4	64
栃木県	22	6	6	1	2	5	6	48	9	7	4	0	4	2	6	32	3	5	0	15	6	5	11	45
群馬県	16	3	1	5	2	3	5	35	13	8	0	5	4	2	2	34	9	13	0	8	4	1	1	36
埼玉県	23	17	0	17	0	8	0	65	26	27	2	22	1	3	2	83	22	19	1	5	6	4	0	57
千葉県	126	49	19	23	22	19	32	290	142	37	7	23	10	16	17	252	124	43	13	14	28	17	21	260
東京都	332	163	27	56	36	78	127	819	497	34	8	17	11	29	293	889	224	104	11	149	4	65	203	760
神奈川県	32	39	9	24	12	5	10	131	58	36	5	16	12	10	17	154	36	28	6	8	12	5	12	107
新潟県	26	11	1	4	2	10	11	65	29	2	4	9	5	8	12	69	32	10	3	4	4	5	14	72
富山県	8	7	2	2	2	3	0	24	12	8	1	4	2	4	2	33	12	7	0	0	1	0	1	21
石川県	11	5	2	1	1	5	0	25	12	1	3	0	0	8	1	25	14	5	1	0	1	5	2	28
福井県	14	2	0	8	2	1	1	28	12	6	2	3	3	1	0	27	17	1	3	6	6	0	0	33
山梨県	5	0	0	0	0	0	5	10	4	1	0	1	2	1	0	9	5	0	0	0	0	1	0	6
長野県	18	6	1	20	2	7	2	56	16	10	0	5	2	9	2	44	17	12	2	12	3	10	13	69
岐阜県	22	12	0	7	2	9	3	55	18	5	0	5	4	7	0	39	27	13	4	4	0	3	4	55
静岡県	39	20	0	5	2	2	5	73	21	9	3	5	7	1	7	53	18	5	0	1	2	2	0	28
愛知県	81	37	4	10	13	11	20	176	71	27	9	12	9	11	22	161	51	39	4	12	7	15	27	155
三重県	38	34	0	16	10	11	23	132	39	31	1	5	0	6	28	110	19	25	1	7	1	11	20	84
滋賀県	10	6	0	9	4	0	8	37	13	16	0	6	1	2	1	39	3	7	0	4	2	6	1	23
京都府	128	26	3	14	4	7	14	196	73	27	4	9	19	7	9	148	65	6	3	10	0	10	5	99
大阪府	100	69	22	33	33	14	63	334	64	40	5	10	22	8	131	280	52	56	5	18	22	9	102	264
兵庫県	23	29	4	28	14	29	12	139	40	13	3	7	6	2	13	84	67	31	2	30	10	14	0	154
奈良県	20	11	1	10	2	4	9	57	13	1	4	8	3	2	8	39	20	5	5	4	4	4	6	48
和歌山県	12	6	3	1	2	5	4	33	7	7	2	3	2	5	2	28	9	7	2	5	2	5	5	35
鳥取県	11	7	1	2	4	1	4	30	8	1	1	10	2	8	4	34	12	3	0	5	23	3	64	110
島根県	10	3	0	1	0	1	3	18	7	7	2	3	1	0	1	21	13	5	1	2	2	1	0	24
岡山県	20	6	0	7	1	2	8	44	19	4	1	0	0	1	0	25	11	6	1	0	2	5	0	25
広島県	44	11	2	8	5	2	3	75	32	24	1	7	0	5	4	73	10	19	2	8	5	4	1	49
山口県	24	9	3	4	6	9	5	60	9	11	3	6	3	8	10	50	13	10	0	15	5	8	8	59
徳島県	2	16	2	1	0	3	4	28	7	4	0	6	3	1	12	33	13	6	0	1	5	0	8	33
香川県	22	3	2	1	5	3	1	37	16	2	0	1	6	0	2	27	10	1	0	0	1	0	0	12
愛媛県	12	2	1	4	2	6	0	27	10	2	1	1	3	1	0	18	8	4	0	4	8	0	0	24
高知県	17	0	0	2	0	0	2	21	11	4	0	4	0	1	5	25	22	7	0	3	1	0	5	38
福岡県	98	41	17	22	15	17	29	239	96	45	15	23	16	7	18	220	95	67	15	9	23	23	28	260
佐賀県	14	12	3	4	0	1	5	39	5	6	2	4	1	2	5	25	8	2	1	0	0	0	0	11
長崎県	10	4	1	10	5	1	1	32	7	2	3	11	7	2	2	34	11	2	2	8	4	5	1	33
熊本県	26	7	2	10	3	3	8	59	46	6	6	7	4	2	5	76	18	5	0	5	0	5	12	45
大分県	3	2	0	4	4	2	1	16	19	2	0	5	2	3	11	42	15	6	2	8	5	2	2	40
宮崎県	11	4	0	4	1	6	2	28	10	3	0	3	1	1	1	19	14	4	0	11	0	3	5	37
鹿児島県	17	7	7	4	8	3	4	50	20	6	0	9	7	1	4	47	15	3	0	2	9	2	4	35
沖縄県	37	6	1	5	6	6	10	71	28	6	0	10	8	7	14	73	25	10	1	9	3	6	6	60
合計	1,674	768	175	431	266	336	490	4,140	1,726	564	123	335	219	220	704	3,891	1,321	691	108	473	260	293	644	3,790
割合	40.4%	18.6%	4.2%	10.4%	6.4%	8.1%	11.8%	100.0%	44.4%	14.5%	3.2%	8.6%	5.6%	5.7%	18.1%	100.0%	34.9%	18.2%	2.8%	12.5%	6.9%	7.7%	17.0%	100.0%

都道府県	24年度								23年度								22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 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	49	17	5	25	4	8	9	117	48	36	12	20	12	10	2	140	25	21	7	18	9	4	5	89
青森県	20	13	3	8	5	1	0	50	12	7	9	1	8	2	1	40	17	5	3	7	4	3	2	41
岩手県	14	4	1	1	0	0	0	20	4	3	0	3	0	0	0	10	9	1	0	4	1	0	0	15
宮城県	17	5	0	12	1	2	5	42	14	11	4	14	1	0	9	53	9	9	0	8	0	0	7	33
秋田県	11	1	0	7	5	2	1	27	10	6	0	4	4	0	6	30	9	7	1	8	3	1	8	37
山形県	8	3	0	4	2	1	0	18	12	4	1	3	5	2	1	28	8	2	0	3	0	2	5	20
福島県	19	2	1	4	5	2	2	35	15	3	0	2	4	3	4	31	8	6	1	4	9	5	5	38
茨城県	25	9	0	10	5	5	4	58	18	10	5	7	6	5	4	55	18	11	2	26	5	10	12	84
栃木県	11	8	2	5	2	3	3	34	11	7	3	0	1	7	0	29	18	4	0	11	2	7	1	43
群馬県	14	6	2	0	1	0	3	26	22	6	0	0	0	0	7	35	33	6	2	3	1	1	9	55
埼玉県	22	9	0	13	6	6	4	60	29	17	4	14	9	5	3	81	32	8	2	16	17	10	3	88
千葉県	131	37	4	19	12	21	20	244	72	30	8	10	17	10	14	161	39	19	4	15	7	30	33	147
東京都	297	26	8	119	18	27	271	766	103	124	13	56	21	39	82	438	97	42	4	93	32	16	111	395
神奈川県	25	32	5	8	6	8	11	95	41	22	5	9	4	10	3	94	40	19	5	16	3	5	12	100
新潟県	30	12	4	7	6	1	10	70	29	5	1	7	11	1	7	61	8	15	0	12	2	0	2	39
富山県	9	2	3	1	0	1	2	18	5	0	2	0	0	0	0	7	5	2	0	0	0	0	0	7
石川県	11	0	0	0	0	1	0	12	13	0	0	2	0	2	2	19	16	2	1	2	3	2	5	31
福井県	18	7	3	6	6	5	0	45	15	0	3	5	6	3	2	34	15	7	2	3	2	3	2	34
山梨県	5	2	2	0	0	0	0	9	4	13	0	1	0	0	0	18	4	1	0	2	0	1	0	8
長野県	20	6	0	8	3	3	23	63	5	7	3	14	2	6	3	40	18	25	2	4	3	3	2	57
岐阜県	20	8	3	7	0	3	3	44	11	1	3	6	0	1	2	24	13	2	0	2	0	0	1	18
静岡県	22	4	2	3	0	3	0	34	20	1	3	3	0	2	1	30	21	2	1	1	2	6	2	35
愛知県	46	13	6	12	5	7	33	122	57	17	3	10	3	4	24	118	43	20	6	14	14	13	15	125
三重県	23	21	2	5	3	3	13	70	15	24	0	4	0	5	17	65	21	17	0	1	1	8	2	50
滋賀県	7	0	0	1	1	5	0	14	5	4	0	3	5	3	6	26	7	12	1	0	0	0	1	21
京都府	85	6	0	3	5	3	11	113	81	10	1	5	8	8	22	135	71	10	2	0	12	4	9	108
大阪府	76	60	13	20	23	4	79	275	66	50	11	14	30	8	70	249	43	16	7	7	17	8	106	204
兵庫県	55	41	10	15	6	3	7	137	46	22	10	4	6	3	0	91	28	16	1	11	12	10	4	82
奈良県	27	4	4	5	3	1	6	50	15	6	6	2	4	2	3	38	14	6	2	6	1	0	1	30
和歌山県	4	6	2	3	3	3	4	25	5	12	1	2	2	3	1	26	21	2	1	8	1	1	9	43
鳥取県	7	3	1	9	1	6	21	48	6	4	0	4	0	5	12	31	6	2	0	2	5	1	7	23
島根県	13	3	1	0	1	0	3	21	3	9	1	1	2	0	6	22	6	5	0	0	1	1	1	14
岡山県	7	1	0	1	4	0	0	13	7	9	0	2	3	3	2	26	7	8	1	7	2	2	6	33
広島県	7	22	0	5	9	3	0	46	7	4	0	10	2	0	4	27	3	2	0	1	0	0	0	6
山口県	17	4	0	1	3	5	7	37	12	4	2	5	0	1	9	33	14	7	0	5	2	1	5	34
徳島県	5	5	1	3	2	1	2	19	4	8	0	5	2	0	2	21	0	0	0	1	0	1	9	11
香川県	8	3	0	1	0	0	1	13	6	2	3	1	0	0	2	14	4	2	0	2	4	0	6	18
愛媛県	7	3	0	2	6	0	0	18	14	3	0	1	1	3	2	24	13	5	0	2	3	5	1	29
高知県	3	6	2	1	0	0	1	13	8	4	1	1	1	2	7	24	10	2	0	4	0	0	4	20
福岡県	65	36	13	6	13	12	21	166	46	49	11	8	4	14	24	156	37	28	10	18	12	18	1	124
佐賀県	1	1	0	2	2	0	0	6	6	4	3	0	4	0	0	17	4	3	0	3	2	0	0	12
長崎県	10	6	4	11	9	4	1	45	0	9	1	4	7	0	19	40	3	3	1	10	14	4	18	53
熊本県	7	10	1	4	2	0	6	30	13	5	1	3	3	2	5	32	16	5	0	11	1	3	15	51
大分県	14	10	0	4	2	1	5	36	29	1	5	3	2	2	3	45	12	4	0	7	0	0	3	26
宮崎県	10	5	0	7	1	3	1	27	10	1	0	1	0	0	0	12	11	3	0	0	0	1	0	15
鹿児島県	11	5	4	9	6	3	8	46	18	9	2	11	6	0	7	53	22	1	3	12	4	3	4	49
沖縄県	16	4	0	9	9	11	4	53	10	9	4	14	4	13	8	62	12	8	2	11	8	6	11	58
合 計	1,329	491	112	406	206	181	605	3,330	1,002	592	145	299	210	189	408	2,845	890	403	74	401	221	199	465	2,653
割 合	39.9%	14.7%	3.4%	12.2%	6.2%	5.4%	18.2%	100.0%	35.2%	20.8%	5.1%	10.5%	7.4%	6.6%	14.3%	100.0%	33.5%	15.2%	2.8%	15.1%	8.3%	7.5%	17.5%	100.0%

都道府県	21年度								20年度								19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 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	45	12	7	19	4	9	11	107	43	27	6	15	3	2	10	106	33	18	7	7	3	4	13	85
青森県	10	2	1	11	7	0	5	36	8	2	1	6	8	1	0	26	11	3	0	6	3	2	2	27
岩手県	19	1	0	3	0	1	2	26	8	1	0	1	0	1	6	17	18	4	1	4	1	0	8	36
宮城県	14	21	2	8	4	3	3	55	22	8	5	19	5	9	9	77	18	9	1	5	7	1	7	48
秋田県	8	4	1	2	5	2	7	29	7	4	1	6	2	0	8	28	13	2	3	2	0	0	3	23
山形県	5	4	1	1	1	0	10	22	14	5	0	11	2	0	0	32	11	5	1	2	1	3	1	24
福島県	19	6	0	11	0	1	7	44	19	16	1	18	2	0	1	57	15	11	2	10	2	0	15	55
茨城県	6	25	3	9	9	15	2	69	3	2	0	7	1	0	1	14	11	1	0	1	0	1	2	16
栃木県	19	3	1	5	3	2	8	41	23	1	1	3	3	2	21	54	28	0	1	4	2	1	19	55
群馬県	20	6	1	5	1	2	4	39	17	7	1	7	1	3	10	46	15	17	2	4	8	0	5	51
埼玉県	13	5	1	4	12	3	4	42	10	19	1	5	4	10	4	53	23	17	7	14	12	11	8	92
千葉県	27	29	3	11	8	8	7	93	45	24	4	14	8	6	13	114	48	17	3	19	11	1	10	109
東京都	33	154	0	21	35	49	106	398	56	178	16	20	102	8	51	431	45	105	10	24	118	29	46	377
神奈川県	28	16	3	22	4	13	9	95	27	11	2	22	2	11	12	87	29	12	0	14	8	14	9	86
新潟県	18	5	2	8	3	1	2	39	18	3	0	10	1	0	1	33	19	7	0	9	2	3	4	44
富山県	1	2	2	0	3	0	1	9	5	0	1	0	6	1	3	16	10	9	3	4	4	1	4	35
石川県	13	0	0	0	7	0	0	20	7	3	1	4	2	0	7	24	10	1	0	2	0	1	0	14
福井県	7	12	1	1	1	2	2	26	5	8	2	0	1	0	2	18	5	10	0	10	2	4	3	34
山梨県	4	1	0	0	1	6	0	12	2	0	0	5	2	1	1	11	2	0	0	2	1	1	1	7
長野県	39	6	1	17	0	0	0	63	33	6	0	12	0	1	3	55	21	6	1	12	0	0	10	50
岐阜県	10	2	3	15	0	1	2	33	10	11	2	4	2	3	3	35	9	6	2	5	2	0	3	27
静岡県	39	4	2	3	1	5	3	57	31	4	6	3	1	1	8	54	24	21	1	2	2	4	19	73
愛知県	18	3	6	44	2	5	11	89	24	10	1	41	0	0	11	87	21	5	1	42	1	3	17	90
三重県	15	5	0	4	1	4	8	37	12	12	1	4	1	0	5	35	5	3	1	2	0	2	1	14
滋賀県	5	7	0	6	0	1	6	25	5	11	2	8	0	3	4	33	13	10	2	5	0	2	9	41
京都府	39	17	5	4	0	3	14	82	25	12	3	2	6	4	18	70	24	6	0	2	7	2	22	63
大阪府	74	21	5	1	19	11	83	214	56	14	2	12	25	1	88	198	62	33	13	8	19	5	62	202
兵庫県	14	20	4	11	8	6	2	65	38	26	2	2	4	4	1	77	22	9	1	15	3	7	2	59
奈良県	10	7	2	4	0	0	4	27	14	8	0	8	0	1	1	32	3	4	0	8	0	0	0	15
和歌山県	24	4	1	3	1	1	7	41	19	3	1	1	3	2	4	33	9	11	1	9	5	6	7	48
鳥取県	5	2	0	5	2	3	5	22	5	1	1	1	1	1	5	15	2	2	2	0	2	3	11	22
島根県	9	3	0	1	1	0	2	16	6	5	0	4	5	2	2	24	4	2	1	2	2	2	8	21
岡山県	13	6	0	12	0	1	1	33	5	2	0	7	0	0	3	17	11	1	1	5	0	4	5	27
広島県	3	7	0	0	7	2	2	21	6	6	0	1	6	3	3	25	12	11	0	2	5	1	4	35
山口県	10	1	0	7	0	2	11	31	6	2	1	9	0	2	19	39	11	7	0	6	0	1	11	36
徳島県	4	5	1	7	0	0	0	17	4	13	5	16	1	1	0	40	6	2	2	6	1	2	2	21
香川県	15	3	0	3	0	1	3	25	16	7	0	3	0	2	5	33	11	6	0	5	1	2	5	30
愛媛県	11	5	1	0	2	1	0	20	23	5	1	3	5	10	4	51	8	2	1	7	8	9	4	39
高知県	5	1	0	5	3	0	1	15	8	2	0	3	2	0	1	16	7	1	0	6	1	0	0	15
福岡県	31	21	15	16	7	29	2	121	26	23	12	25	11	22	0	119	16	13	11	36	8	31	1	116
佐賀県	3	2	0	3	1	0	1	10	10	0	0	1	3	0	0	14	6	6	0	0	0	0	1	13
長崎県	0	7	0	10	5	8	18	48	1	5	5	14	2	7	7	41	1	8	4	11	13	4	25	66
熊本県	18	3	1	4	8	1	6	41	12	5	4	9	3	11	12	56	7	4	4	14	2	3	24	58
大分県	24	0	0	3	0	0	0	27	12	9	1	3	1	0	2	28	23	1	0	0	2	1	0	27
宮崎県	1	3	0	1	0	0	1	6	1	2	0	3	0	2	2	10	2	1	0	0	0	0	2	5
鹿児島県	6	8	0	1	0	0	13	28	7	5	1	9	2	1	7	32	8	7	0	10	3	2	15	45
沖縄県	11	0	0	3	2	0	14	30	18	5	0	8	5	1	4	41	20	3	1	12	2	0	4	42
合 計	765	481	76	334	178	202	410	2,446	772	533	94	389	244	140	382	2,554	732	439	91	375	274	173	434	2,518
割 合	31.3%	19.7%	3.1%	13.7%	7.3%	8.3%	16.8%	100.0%	30.2%	20.9%	3.7%	15.2%	9.6%	5.5%	15.0%	100.0%	29.1%	17.4%	3.6%	14.9%	10.9%	6.9%	17.2%	100.0%

都道府県	18年度								17年度								16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 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	42	12	5	6	1	11	16	93	37	19	1	4	4	2	2	69	27	13	4	5	7	2	4	62
青森県	8	9	0	8	3	2	4	34	8	10	2	2	4	3	7	36	3	5	0	2	2	2	11	25
岩手県	19	0	0	1	1	0	2	23	24	5	0	0	1	2	4	36	20	6	1	1	1	0	4	33
宮城県	18	19	3	1	11	2	8	62	17	9	2	6	10	2	2	48	11	8	0	6	1	0	2	28
秋田県	17	9	0	4	0	1	16	47	17	7	0	1	2	0	8	35	22	17	3	8	0	0	10	60
山形県	10	3	0	1	1	0	0	15	21	0	0	0	0	0	0	21	21	3	0	3	1	6	3	37
福島県	10	8	0	3	2	5	8	36	7	8	3	4	0	0	6	28	11	4	1	2	1	1	5	25
茨城県	12	0	0	1	5	2	0	20	14	0	1	2	0	3	2	22	4	5	0	6	4	3	2	24
栃木県	13	1	1	6	2	4	12	39	15	9	0	2	1	3	18	48	15	5	0	0	1	1	12	34
群馬県	19	10	2	3	0	1	7	42	16	19	0	3	1	0	1	40	15	21	0	1	2	0	0	39
埼玉県	19	16	5	5	11	12	11	79	23	19	7	15	19	14	12	109	35	13	10	10	15	10	12	105
千葉県	34	13	0	20	0	8	32	107	24	62	3	8	7	14	17	135	18	47	2	10	4	12	8	101
東京都	55	115	3	15	27	29	76	320	65	132	7	14	39	38	115	410	104	109	9	3	9	15	59	308
神奈川県	17	25	2	17	4	13	12	90	37	9	1	26	7	8	13	101	30	11	1	11	10	7	5	75
新潟県	14	6	4	6	2	3	18	53	10	5	0	10	3	3	9	40	7	5	4	2	5	3	11	37
富山県	2	4	0	5	2	1	2	16	2	2	0	2	1	3	2	12	8	3	1	7	0	1	0	20
石川県	9	4	0	2	1	0	0	16	4	3	0	1	2	0	4	14	6	2	0	1	0	0	0	9
福井県	10	9	2	2	5	3	6	37	13	3	0	6	0	1	2	25	20	5	4	6	0	1	2	38
山梨県	2	3	0	2	0	1	0	8	1	0	0	0	1	1	1	4	3	7	0	0	0	0	0	10
長野県	15	3	3	17	1	1	14	54	16	8	1	10	6	4	16	61	19	10	5	1	2	3	7	47
岐阜県	11	10	1	2	2	0	6	32	11	8	4	1	2	0	12	38	14	8	0	6	0	0	10	38
静岡県	21	27	2	1	4	1	3	59	19	9	2	5	3	8	18	64	12	9	3	2	1	4	11	42
愛知県	17	4	3	38	0	5	3	70	22	2	1	44	1	1	15	86	20	3	0	30	5	1	13	72
三重県	6	1	0	4	0	2	3	16	4	5	0	7	2	0	4	22	2	11	0	1	7	0	6	27
滋賀県	9	14	1	2	2	1	12	41	7	11	1	3	4	0	16	42	8	12	0	7	2	5	10	44
京都府	25	24	2	1	7	3	15	77	23	15	4	8	4	5	4	63	45	12	3	4	3	5	6	78
大阪府	47	43	11	9	27	11	37	185	48	48	7	7	26	11	36	183	27	42	4	10	25	11	47	166
兵庫県	10	31	5	19	4	13	1	83	10	23	0	12	1	16	5	67	20	30	3	4	8	9	4	78
奈良県	9	1	1	12	0	0	1	24	8	2	0	3	0	0	3	16	7	1	2	6	1	2	7	26
和歌山県	8	11	4	9	13	3	7	55	4	10	0	6	5	3	16	44	13	6	2	3	9	0	7	40
鳥取県	10	3	2	3	7	5	7	37	8	0	1	2	1	2	9	23	12	3	2	0	1	4	7	29
島根県	6	3	0	3	4	1	7	24	6	5	1	1	4	2	5	24	9	8	0	3	3	6	11	40
岡山県	8	3	2	2	1	6	5	27	21	2	0	3	2	7	11	46	12	8	1	4	3	2	1	31
広島県	17	6	2	0	6	0	5	36	15	11	1	2	4	3	8	44	25	8	0	1	1	5	9	49
山口県	6	4	3	6	0	2	8	29	12	2	0	8	3	0	13	38	10	4	0	4	1	2	7	28
徳島県	8	4	1	5	0	0	2	20	17	1	1	3	3	1	0	26	10	1	4	7	3	0	1	26
香川県	6	3	2	3	1	1	4	20	4	4	4	11	0	3	7	33	9	6	5	4	3	5	3	35
愛媛県	27	14	1	2	3	3	4	54	9	9	1	8	5	6	6	44	8	9	2	7	1	8	6	41
高知県	8	3	1	6	2	0	1	21	3	3	0	3	0	1	8	18	3	1	0	1	0	4	5	14
福岡県	26	16	11	27	12	20	0	112	47	11	6	17	8	18	3	110	69	12	3	6	5	4	2	101
佐賀県	5	1	0	3	4	0	2	15	2	0	0	2	0	0	8	12	8	2	2	3	3	6	4	28
長崎県	2	9	1	15	15	12	12	66	2	6	0	17	7	2	5	39	2	3	4	14	6	6	7	42
熊本県	7	7	0	11	5	4	32	66	7	2	2	12	6	1	23	53	4	5	1	14	3	5	17	49
大分県	14	1	1	1	0	1	5	23	23	2	1	2	0	0	0	28	5	3	0	1	1	1	0	11
宮崎県	9	2	0	5	3	2	2	23	7	11	3	11	3	4	0	39	12	5	1	5	2	4	0	29
鹿児島県	15	9	2	9	0	0	14	49	8	3	0	2	0	0	2	15	16	7	0	2	3	0	9	37
沖縄県	17	8	0	16	9	4	6	60	12	15	4	18	5	3	3	60	7	4	0	14	13	2	6	46
合 計	699	531	89	339	210	199	448	2,515	730	549	72	334	207	198	481	2,571	788	522	87	248	178	168	373	2,364
割 合	27.8%	21.1%	3.5%	13.5%	8.3%	7.9%	17.8%	100.0%	28.4%	21.4%	2.8%	13.0%	8.1%	7.7%	18.7%	100.0%	33.3%	22.1%	3.7%	10.5%	7.5%	7.1%	15.8%	100.0%

都道府県	15年度								14年度								13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 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	17	22	1	1	4	2	2	49	17	9	1	7	4	6	2	46	18	10	2	4	3	0	14	51
青森県	6	3	1	1	3	3	6	23	12	0	0	1	2	0	3	18	8	2	0	2	6	2	1	21
岩手県	14	6	1	2	1	2	2	28	10	1	1	2	0	1	5	20	15	1	0	0	0	0	2	18
宮城県	5	7	3	10	2	5	9	41	3	4	0	7	1	0	0	15	1	4	0	2	1	0	0	8
秋田県	39	16	2	5	0	0	7	69	14	14	1	16	2	3	6	56	3	5	3	2	1	1	0	15
山形県	10	0	0	2	6	18	0	36	6	5	0	2	7	1	0	21	1	5	0	4	1	1	1	13
福島県	4	7	2	5	4	0	10	32	5	6	0	2	0	0	0	13	2	2	1	3	1	1	1	11
茨城県	5	13	2	6	2	3	0	31	3	4	4	11	13	0	2	37	1	8	2	3	1	1	2	18
栃木県	12	8	0	0	4	1	22	47	10	3	0	0	2	1	10	26	8	1	1	0	7	3	12	32
群馬県	17	9	1	4	2	1	7	41	29	8	0	2	0	1	8	48	7	0	0	0	0	3	0	10
埼玉県	33	35	1	11	7	12	14	113	22	14	7	6	6	2	11	68	17	24	1	2	4	2	7	57
千葉県	13	46	10	17	16	9	18	129	11	22	4	9	1	2	8	57	16	17	1	13	11	6	1	65
東京都	29	80	7	14	14	43	42	229	18	20	0	15	1	11	25	90	4	2	0	0	3	5	45	59
神奈川県	27	8	3	16	5	12	14	85	35	14	1	7	5	6	9	77	37	10	0	11	9	1	5	73
新潟県	7	3	1	3	1	3	15	33	7	2	0	6	0	1	11	27	10	1	1	1	0	1	9	23
富山県	6	2	0	13	1	0	1	23	6	0	0	2	0	1	1	10	3	1	0	2	0	1	0	7
石川県	6	4	0	0	0	0	1	11	3	0	0	2	0	0	6	11	4	0	0	1	0	0	6	11
福井県	17	2	1	2	3	0	4	29	4	2	0	1	0	0	0	7	6	1	0	3	1	1	5	17
山梨県	4	1	0	0	0	0	0	5	9	0	0	2	0	2	1	14	0	5	0	1	1	0	2	9
長野県	13	6	0	0	2	1	3	25	9	9	2	0	1	0	7	28	7	16	2	4	2	1	4	36
岐阜県	15	2	5	5	0	0	5	32	10	6	0	3	3	0	3	25	8	0	0	6	0	1	6	21
静岡県	10	1	0	0	0	0	3	14	5	4	0	1	4	5	3	22	0	1	0	1	0	4	0	6
愛知県	22	11	0	20	0	2	1	56	15	8	0	29	0	3	5	60	24	4	1	24	1	2	11	67
三重県	6	20	0	0	8	2	14	50	5	11	0	2	0	1	0	19	5	15	0	4	1	1	4	30
滋賀県	6	16	0	9	1	1	1	34	9	8	2	9	0	4	3	35	9	12	1	21	0	4	9	56
京都府	31	7	6	5	4	1	11	65	15	8	0	6	4	3	4	40	10	7	1	2	5	0	2	27
大阪府	58	22	7	65	31	14	64	261	92	14	9	29	37	7	47	235	76	13	2	13	13	0	34	151
兵庫県	15	18	0	20	6	8	15	82	8	4	1	12	2	7	8	42	4	5	0	11	2	3	6	31
奈良県	8	1	1	3	1	1	3	18	6	2	1	6	0	1	2	18	6	0	1	2	0	2	2	13
和歌山県	5	5	1	6	1	1	3	22	8	5	1	8	0	0	2	24	3	0	0	6	0	1	1	11
鳥取県	2	3	0	0	1	0	5	11	4	1	0	2	0	1	3	11	6	0	1	0	1	0	4	12
島根県	35	10	0	2	2	0	17	66	3	4	2	18	1	3	0	31	3	2	2	5	3	1	0	16
岡山県	7	8	2	1	4	1	4	27	15	6	0	1	0	0	3	25	9	4	0	0	1	2	4	20
広島県	9	15	0	6	0	11	5	46	10	2	0	5	5	5	6	33	10	6	0	1	6	7	11	41
山口県	6	3	0	2	5	1	11	28	7	8	1	5	3	5	19	48	7	8	0	1	9	3	33	61
徳島県	8	2	0	5	8	0	5	28	5	6	0	9	1	0	8	29	5	3	4	8	0	0	9	29
香川県	9	6	2	3	2	6	3	31	8	3	1	5	3	0	6	26	8	2	1	6	0	5	3	25
愛媛県	8	10	1	3	6	5	4	37	7	13	2	4	1	7	4	38	6	8	0	0	1	0	5	20
高知県	7	7	0	5	4	1	12	36	5	7	0	1	0	3	7	23	3	2	0	2	1	0	4	12
福岡県	42	7	2	11	8	8	10	88	18	10	0	3	8	3	5	47	7	5	0	9	5	9	0	35
佐賀県	8	2	1	8	0	4	6	29	3	0	0	3	2	2	4	14	0	2	0	0	3	1	1	7
長崎県	4	5	2	11	2	3	38	65	5	4	0	3	3	0	1	16	4	1	0	2	3	1	5	16
熊本県	3	4	1	4	1	7	8	28	6	2	0	3	1	0	1	13	1	3	0	0	0	0	0	4
大分県	9	6	0	0	6	0	2	23	7	1	0	0	4	0	6	18	9	0	0	0	2	1	8	20
宮崎県	5	6	1	1	1	0	4	18	4	4	0	1	0	2	2	13	4	0	1	3	0	0	3	11
鹿児島県	1	8	1	2	0	0	2	14	1	2	1	3	1	1	3	12	6	1	0	0	1	0	2	10
沖縄県	9	6	2	15	7	3	2	44	12	3	0	12	4	1	4	36	9	1	0	9	4	1	5	29
合 計	632	489	71	324	186	195	435	2,332	526	283	42	283	132	102	274	1,642	410	220	29	194	114	79	289	1,335
割 合	27.1%	21.0%	3.0%	13.9%	8.0%	8.4%	18.7%	100.0%	32.0%	17.2%	2.6%	17.2%	8.0%	6.2%	16.7%	100.0%	30.7%	16.5%	2.2%	14.5%	8.5%	5.9%	21.6%	100.0%

都道府県	12年度								累計
	職員 接遇	サー ビス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	
北海道	2	3	0	2	1	0	0	8	1,470
青森県	0	0	0	0	0	0	0	0	515
岩手県	1	2	0	0	0	0	1	4	407
宮城県	0	1	0	1	0	0	4	6	662
秋田県	1	1	0	1	0	1	0	4	548
山形県	0	0	0	0	5	0	0	5	402
福島県	0	1	0	0	0	0	0	1	515
茨城県	0	3	0	0	0	0	0	3	634
栃木県	0	1	0	0	0	2	0	3	608
群馬県	1	1	0	0	0	1	0	3	571
埼玉県	8	12	2	3	2	8	4	39	1,194
千葉県	4	3	0	3	6	3	5	24	2,269
東京都	0	2	0	0	0	1	2	5	6,664
神奈川県	17	4	0	2	9	2	2	36	1,477
新潟県	2	0	0	0	0	0	0	2	690
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	256
石川県	0	0	0	3	0	0	1	4	271
福井県	1	1	0	0	0	1	3	6	434
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	138
長野県	7	6	0	2	2	0	1	18	764
岐阜県	1	0	0	0	0	0	0	1	505
静岡県	0	0	0	0	0	0	0	0	602
愛知県	4	0	0	6	1	3	14	28	1,544
三重県	2	3	0	0	1	0	2	8	760
滋賀県	12	1	1	4	2	2	13	35	533
京都府	0	0	1	0	2	0	0	3	1,280
大阪府	7	0	0	3	5	6	4	25	3,548
兵庫県	15	0	0	4	8	3	5	35	1,351
奈良県	1	0	0	3	0	0	1	5	433
和歌山県	1	3	0	1	1	0	1	7	512
鳥取県	0	0	0	0	0	1	0	1	457
島根県	1	0	0	2	2	0	0	5	396
岡山県	6	1	2	0	1	1	2	13	422
広島県	0	1	0	0	0	9	2	12	623
山口県	10	0	0	1	0	1	22	34	644
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	408
香川県	0	6	0	2	2	1	7	18	392
愛媛県	3	7	0	0	0	2	2	14	487
高知県	2	0	0	0	0	0	6	8	321
福岡県	3	0	1	1	3	1	3	12	2,036
佐賀県	0	0	0	0	0	0	2	2	258
長崎県	2	0	1	0	0	0	3	6	654
熊本県	2	2	0	0	0	0	1	5	676
大分県	0	2	0	0	0	0	1	3	435
宮崎県	1	0	0	0	0	0	0	1	277
鹿児島県	4	0	0	0	2	0	1	7	570
沖縄県	0	0	0	1	0	1	0	2	777
合 計	121	67	8	45	55	50	115	461	41,390
割 合	26.2%	14.5%	1.7%	9.8%	11.9%	10.8%	24.9%	100.0%	

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	28年度					27年度					26年度				
	助言	話し合いの推奨	紹介・伝達	その他	合計	助言	話し合いの推奨	紹介・伝達	その他	合計	助言	話し合いの推奨	紹介・伝達	その他	合計
北海道	35	4	29	11	79	20	16	45	16	97	14	6	20	26	66
青森県	3	0	0	1	4	0	9	0	0	9	2	3	1	1	7
岩手県	12	0	2	0	14	24	0	0	0	24	22	0	1	0	23
宮城県	16	0	0	0	16	7	0	0	0	7	11	0	1	0	12
秋田県	16	3	1	0	20	15	0	2	2	19	11	1	1	2	15
山形県	10	0	9	0	19	11	0	6	0	17	10	0	7	1	18
福島県	8	2	3	6	19	3	4	1	5	13	8	16	10	1	35
茨城県	22	1	5	13	41	19	6	8	2	35	23	1	4	3	31
栃木県	30	0	3	9	42	13	3	7	4	27	8	2	11	3	24
群馬県	5	1	4	0	10	13	1	12	1	27	12	2	16	0	30
埼玉県	19	7	5	2	33	5	9	6	2	22	20	14	10	0	44
千葉県	101	9	11	3	124	106	10	29	17	162	115	9	13	7	144
東京都	558	20	171	29	778	351	16	215	227	809	721	0	135	0	856
神奈川県	47	1	18	0	66	33	10	20	9	72	38	7	34	17	96
新潟県	18	1	25	2	46	23	0	38	4	65	41	0	23	5	69
富山県	11	4	4	2	21	3	10	1	3	17	12	1	0	4	17
石川県	6	2	4	10	22	7	3	7	5	22	1	11	7	3	22
福井県	8	0	1	15	24	6	4	1	16	27	8	5	2	12	27
山梨県	5	0	0	0	5	7	0	1	0	8	7	0	0	0	7
長野県	5	0	0	2	7	2	2	3	2	9	0	0	0	2	2
岐阜県	27	4	6	0	37	19	9	10	1	39	17	4	6	0	27
静岡県	4	1	1	22	28	18	4	5	41	68	49	0	2	0	51
愛知県	23	39	31	65	158	41	30	56	47	174	45	24	76	7	152
三重県	71	1	17	4	93	40	8	26	1	75	31	6	29	12	78
滋賀県	5	0	0	0	5	3	0	1	0	4	3	0	0	0	3
京都府	50	41	14	0	105	33	31	11	111	186	85	35	8	16	144
大阪府	335	10	5	74	424	216	35	38	23	312	231	0	1	7	239
兵庫県	39	18	29	8	94	27	21	31	0	79	17	0	23	0	40
奈良県	11	1	6	6	24	11	3	10	7	31	11	2	11	1	25
和歌山県	16	4	4	0	24	1	4	6	2	13	1	0	1	4	6
鳥取県	6	4	3	10	23	6	2	6	11	25	14	0	11	3	28
島根県	6	2	19	0	27	16	0	0	2	18	18	1	0	0	19
岡山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	20	6	3	2	31	20	28	12	5	65	29	28	6	4	67
山口県	17	8	4	25	54	11	4	14	22	51	24	3	15	2	44
徳島県	38	1	14	2	55	24	2	2	0	28	33	0	0	0	33
香川県	4	1	4	4	13	5	0	9	4	18	5	1	10	11	27
愛媛県	0	5	10	1	16	7	14	5	0	26	3	5	2	0	10
高知県	1	3	8	10	22	7	0	4	9	20	7	0	3	10	20
福岡県	90	85	37	22	234	49	66	55	49	219	95	50	40	5	190
佐賀県	4	3	14	6	27	13	4	12	0	29	7	4	14	0	25
長崎県	12	5	8	1	26	11	2	1	1	15	13	5	3	3	24
熊本県	30	20	18	0	68	25	10	22	2	59	19	3	40	11	73
大分県	5	12	9	0	26	6	4	4	2	16	10	4	12	16	42
宮崎県	4	1	2	0	7	12	9	2	1	24	9	6	3	0	18
鹿児島県	12	0	11	3	26	7	0	0	1	8	6	1	1	1	9
沖縄県	17	1	12	19	49	12	2	10	10	34	42	12	10	0	64
合計	1,782	331	584	389	3,086	1,308	395	754	667	3,124	1,908	272	623	200	3,003
割合	57.7%	10.7%	18.9%	12.6%	100.0%	41.9%	12.6%	24.1%	21.4%	100.0%	63.5%	9.1%	20.7%	6.7%	100.0%

②継続対応

都道府県	28年度							27年度							26年度						
	事情調査	助言・申し入れ	話し合い	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	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	あつせん	通知	その他	合計
北海道	60	2	2	0	8	12	84	38	4	0	0	3	8	53	6	5	12	0	32	20	75
青森県	22	6	3	0	1	2	34	32	13	3	0	0	1	49	20	19	0	0	19	0	58
岩手県	0	45	0	0	1	7	53	0	6	0	0	0	0	6	0	3	0	0	0	0	3
宮城県	30	1	0	0	3	0	34	27	4	0	0	0	0	31	26	0	6	1	2	1	36
秋田県	3	1	2	0	0	1	7	0	9	3	0	1	9	22	1	5	6	0	0	2	14
山形県	1	6	0	0	0	5	12	0	10	0	0	1	0	11	4	3	0	0	0	5	12
福島県	3	11	1	0	4	2	21	1	15	3	1	0	4	24	7	3	1	0	1	2	14
茨城県	24	23	0	0	0	1	48	29	14	20	0	3	0	66	22	9	18	0	0	1	50
栃木県	3	3	0	0	1	0	7	10	11	0	0	2	9	32	3	0	1	0	0	5	9
群馬県	0	8	2	0	0	6	16	2	6	7	0	0	0	15	4	4	3	0	0	0	11
埼玉県	0	27	1	0	3	4	35	0	34	2	1	5	3	45	0	32	5	1	3	2	43
千葉県	10	134	3	0	0	0	147	19	110	3	1	0	1	134	7	92	9	0	2	4	114
東京都	4	6	0	0	0	4	14	3	3	2	0	0	2	10	10	23	0	0	0	0	33
神奈川県	16	6	4	0	8	36	70	22	16	2	0	2	27	69	28	28	6	0	1	17	80
新潟県	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	1	0	0	0	0	0	1	3	1	3	0	0	3	10	13	9	3	0	0	1	26
石川県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3	2	0	0	0	1	0	3
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	2	2	0	0	0	1	5	1	1	1	0	0	0	3	1	2	0	0	0	1	4
長野県	31	34	0	0	0	12	77	32	29	4	0	0	13	78	34	40	0	0	0	0	74
岐阜県	1	4	1	0	2	0	8	2	8	6	0	3	0	19	1	7	8	0	0	0	16
静岡県	2	0	0	0	0	1	3	5	0	1	0	0	0	6	1	0	1	0	0	0	2
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	7	9
三重県	0	29	1	0	0	0	30	1	41	5	0	10	0	57	0	20	4	0	3	5	32
滋賀県	3	1	0	1	0	15	20	2	1	0	3	2	33	41	5	3	0	2	0	32	42
京都府	4	4	3	0	1	0	12	1	0	7	0	2	0	10	1	2	3	0	0	0	6
大阪府	6	23	1	1	0	2	33	9	11	2	0	0	0	22	40	0	1	0	0	0	41
兵庫県	51	33	0	0	4	2	90	11	14	32	0	3	0	60	1	38	0	0	0	5	44
奈良県	1	4	1	0	0	4	10	7	12	5	0	0	2	26	8	2	3	0	0	1	14
和歌山県	1	4	0	0	0	1	6	8	0	9	0	0	3	20	18	14	10	0	0	0	42
鳥取県	5	2	3	0	0	0	10	5	3	2	0	0	1	11	4	2	2	0	4	1	13
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
岡山県	1	14	12	1	1	5	34	0	2	30	1	1	10	44	0	19	3	0	0	3	25
広島県	1	46	0	0	0	2	49	0	0	10	0	0	0	10	0	2	4	0	0	1	7
山口県	5	0	0	0	0	0	5	9	2	1	0	1	0	13	6	3	3	0	0	0	12
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	15	9	3	0	1	6	34	19	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	5	0	1	0	8
高知県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	4	5
福岡県	9	0	0	0	0	6	15	16	0	0	0	0	4	20	23	2	6	0	1	1	33
佐賀県	4	16	4	0	0	5	29	5	1	0	1	0	3	10	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	1	8	6	0	7	0	22	2	11	3	0	0	3	19	5	5	2	0	0	0	12
熊本県	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	6
大分県	2	0	10	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	4	0	0	1	0	5	3	1	2	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	1
鹿児島県	13	61	26	0	0	0	100	11	40	16	0	0	0	67	7	37	18	0	1	0	63
沖縄県	21	29	13	0	1	1	65	19	16	9	0	3	5	52	0	8	2	0	1	0	11
合計	357	607	102	3	47	146	1,262	358	449	195	8	43	145	1,198	316	443	149	4	72	121	1,105
割合	33.8%	57.4%	9.6%	0.3%	4.4%	13.8%		35.2%	44.2%	19.2%	0.8%	4.2%	14.3%		35.6%	49.9%	16.8%	0.5%	8.1%	13.6%	

平成28年度継続対応:1057件

平成27年度継続対応:1,016件

平成26年度継続対応:888件

3 苦情対応・解決の状況

(2) 終結までの対応回数・日数

都道府県	28年度					27年度					26年度				
	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終結までの日数 (平均)	終結までの日数 (最大)	未終結案件数	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終結までの日数 (平均)	終結までの日数 (最大)	未終結案件数	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終結までの日数 (平均)	終結までの日数 (最大)	未終結案件数
北海道	9	91	50	240	20	12	62	68	302	14	10	36	51	210	26
青森県	7	25	38	223	1	4	14	21	182	5	4	20	52	225	5
岩手県	2	7	20	172	0	5	10	8	13	0	2	2	22	23	0
宮城県	6	30	42	169	5	4	7	29	86	2	6	19	36	126	5
秋田県	7	13	36	62	0	3	7	12	52	0	3	9	10	48	0
山形県	4	14	35	98	1	4	7	26	51	0	6	19	37	145	2
福島県	9	32	67	292	4	8	27	42	218	0	12	22	93	165	0
茨城県	5	14	14	89	0	7	15	26	161	2	10	31	59	254	0
栃木県	2	3	83	115	0	2	5	115	295	1	2	3	136	334	0
群馬県	7	21	25	75	0	4	6	48	123	3	5	8	103	119	1
埼玉県	4	9	43	96	9	4	12	58	216	6	6	28	41	76	4
千葉県	8	47	26	365	0	9	73	30	290	10	12	74	20	302	1
東京都	9	24	110	206	2	4	10	89	126	3	6	41	68	270	10
神奈川県	19	126	63	228	4	18	107	75	312	7	21	115	68	217	5
新潟県	12	17	69	71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	3	3	20	20	0	3	5	34	113	0	2	4	33	87	0
石川県	0	0	0	0	0	15	41	18	30	1	4	8	52	115	1
福井県	0	0	0	0	0	13	13	100	100	0	0	0	0	0	0
山梨県	12	14	111	129	0	4	5	31	34	0	1	1	86	91	0
長野県	6	22	19	251	0	8	49	20	166	3	6	19	33	266	1
岐阜県	3	4	13	49	1	3	5	9	31	0	3	6	9	35	0
静岡県	1	1	35	35	2	1	1	47	64	0	1	1	78	113	0
愛知県	0	0	0	0	0	24	32	271	309	0	6	22	54	309	1
三重県	3	11	5	31	0	2	5	3	36	0	5	9	12	41	0
滋賀県	13	41	96	230	7	14	71	90	252	8	10	49	68	170	4
京都府	5	8	79	145	0	3	5	16	59	0	3	3	54	150	1
大阪府	13	139	23	244	3	9	26	40	95	1	9	37	76	334	18
兵庫県	9	52	38	161	0	10	44	36	140	0	6	17	69	416	0
奈良県	7	20	18	111	0	6	15	12	99	0	13	56	23	108	0
和歌山県	7	10	76	224	0	6	17	27	85	0	8	28	21	86	1
鳥取県	5	14	45	82	0	4	5	61	99	0	4	6	44	87	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	25	30	0
岡山県	4	11	42	70	0	8	46	53	246	4	8	36	33	90	1
広島県	4	15	54	241	0	5	8	38	101	0	6	25	130	217	0
山口県	6	9	41	87	0	9	35	44	155	0	5	11	40	96	0
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	5	16	33	160	2	4	6	7	61	1	0	0	0	0	0
愛媛県	0	0	0	0	0	6	6	39	39	0	2	2	44	111	0
高知県	5	5	0	0	1	3	3	0	0	1	2	6	67	150	1
福岡県	12	31	79	154	4	12	41	101	235	2	11	26	84	183	2
佐賀県	4	14	11	44	0	2	3	13	25	0	0	0	0	0	0
長崎県	18	53	84	391	1	4	8	7	38	0	7	14	45	194	0
熊本県	3	3	116	116	0	0	0	0	0	0	2	4	65	88	0
大分県	8	60	28	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	4	6	10	14	2	3	5	38	59	1	2	2	13	13	0
鹿児島県	9	70	13	68	1	9	46	16	153	1	17	99	26	149	3
沖縄県	24	115	64	209	0	13	53	48	226	1	23	45	135	196	0
平均値	6	26	40	129	1	6	20	40	117	2	6	21	47	137	2
中央値	5	14	35	111	0	4	8	30	99	0	5	11	44	115	0
最大値	24	139	116	391	-	24	107	271	312	-	23	115	136	416	-

3 苦情対応・解決の状況

(3) 終結状況

都道府県	28年度						27年度						26年度					
	初回		継続対応				初回		継続対応				初回		継続対応			
	終了	継続中	解決	不調	他の解決機関を紹介	継続中	終了	継続中	解決	不調	他の解決機関を紹介	継続中	終了	継続中	解決	不調	他の解決機関を紹介	継続中
北海道	76	3	61	0	3	20	97	0	32	1	5	14	66	0	24	9	14	26
青森県	4	0	30	0	1	1	8	1	39	0	0	5	7	0	44	0	0	5
岩手県	14	0	46	0	2	0	24	0	6	0	0	0	23	0	2	0	1	0
宮城県	16	0	29	0	0	5	7	0	29	0	0	2	12	0	26	1	2	5
秋田県	20	0	4	3	0	0	19	0	12	6	4	0	15	0	8	5	1	0
山形県	19	0	5	2	4	1	17	0	5	1	5	0	18	0	2	2	3	2
福島県	19	0	11	1	0	4	13	0	22	0	0	0	35	0	4	1	1	0
茨城県	41	0	18	4	3	0	35	0	15	7	5	2	31	0	14	8	0	0
栃木県	42	0	4	0	0	0	27	0	15	5	0	1	24	0	6	1	1	0
群馬県	10	0	4	3	9	0	27	0	5	0	0	3	30	0	3	0	0	1
埼玉県	31	2	13	4	9	9	14	8	23	5	9	6	35	9	23	4	8	4
千葉県	124	0	147	0	0	0	162	0	118	0	0	10	144	0	103	2	2	1
東京都	778	0	5	3	1	2	773	36	6	0	1	3	823	33	21	2	0	10
神奈川県	66	0	33	1	18	4	72	0	41	0	11	7	96	0	48	1	4	5
新潟県	44	2	2	0	0	0	61	4	0	0	0	0	69	0	0	0	0	0
富山県	21	0	1	0	0	0	17	0	4	1	2	0	17	0	14	0	2	0
石川県	22	0	0	0	0	0	22	0	2	0	0	1	22	0	2	0	0	1
福井県	24	0	0	0	0	0	27	0	1	0	0	0	27	0	0	0	0	0
山梨県	5	0	3	0	0	0	8	0	2	0	0	0	7	0	1	1	0	0
長野県	7	0	46	0	1	0	9	0	41	0	3	3	2	0	37	1	3	1
岐阜県	37	0	5	0	0	1	39	0	15	1	0	0	27	0	12	0	0	0
静岡県	28	0	1	0	0	2	67	1	1	3	1	0	51	0	2	0	0	0
愛知県	158	0	0	0	0	0	174	0	2	0	0	0	151	1	8	0	0	1
三重県	93	0	25	1	4	0	75	0	46	2	9	0	78	0	32	0	0	0
滋賀県	5	0	11	1	0	7	4	0	21	3	1	8	3	0	29	0	3	4
京都府	105	0	3	1	0	0	185	1	5	4	1	0	140	4	1	2	0	1
大阪府	424	0	21	7	1	3	311	1	18	2	1	1	239	0	22	1	0	18
兵庫県	94	0	63	12	15	0	79	0	33	8	19	0	40	0	40	2	2	0
奈良県	24	0	7	3	0	0	31	0	20	6	0	0	25	0	12	1	1	0
和歌山県	24	0	4	2	0	0	13	0	19	1	0	0	6	0	13	4	4	1
鳥取県	23	0	4	0	1	0	25	0	3	0	2	0	28	0	1	1	4	0
島根県	27	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	19	0	2	0	0	0
岡山県	0	0	34	0	0	0	0	0	39	1	0	4	0	0	23	1	0	1
広島県	31	0	43	1	5	0	65	0	6	4	0	0	66	1	4	1	1	0
山口県	54	0	4	1	0	0	51	0	8	1	0	0	44	0	6	0	0	0
徳島県	55	0	0	0	0	0	28	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	0
香川県	13	0	9	3	5	2	18	0	6	4	8	1	27	0	0	0	0	0
愛媛県	16	0	0	0	0	0	26	0	1	0	0	0	10	0	8	0	0	0
高知県	22	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	1	20	0	1	3	0	1
福岡県	234	0	11	0	0	4	219	0	18	0	0	2	190	0	28	0	0	2
佐賀県	27	0	13	1	2	0	29	0	7	2	1	0	24	1	0	0	0	0
長崎県	26	0	10	3	4	1	15	0	14	1	2	0	24	0	8	0	2	0
熊本県	68	0	1	0	0	0	59	0	0	0	0	0	71	2	2	0	1	0
大分県	26	0	9	0	3	0	16	0	0	0	0	0	42	0	0	0	0	0
宮崎県	7	0	1	0	2	2	24	0	3	0	0	1	18	0	1	0	0	0
鹿児島県	26	0	48	4	12	1	8	0	29	5	7	1	9	0	30	4	1	3
沖縄県	49	0	26	4	2	0	34	0	29	0	7	1	59	5	8	0	1	0
合計	3,079	7	815	65	107	70	3,072	52	761	74	104	77	2,947	56	675	58	62	93
割合	99.8%	0.2%	77.1%	6.1%	10.1%	6.6%	98.3%	1.7%	74.9%	7.3%	10.2%	7.6%	98.1%	1.9%	76.0%	6.5%	7.0%	10.5%

4 平成27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							要した日数 (平均)	最終までに 解決した日数	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説明・情報提供	④利用料	⑤被害・損害	⑥権利侵害	⑦その他	解決			他の解決機関	不調	継続中	
北海道	14	10	1	0	0	1	2	2	10	1	1	3	5	2	1	2	1	0	310	12	0	0	2		
青森県	6	5	6	0	0	0	0	1	4	1	0	2	2	0	1	1	0	0	65	6	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	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	40	2	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	0	0	0	0	0	0		
福島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
茨城県	2	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	113	1	1	0	0		
栃木県	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	333	1	0	0	0		
群馬県	3	0	2	3	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0	121	3	0	0	0		
埼玉県	14	0	7	5	0	1	1	2	7	4	1	3	2	8	0	0	1	0	66	8	1	5	0		
千葉県	10	5	8	0	0	0	1	7	1	1	1	1	2	1	1	3	2	0	82	10	0	0	0		
東京都	3	2	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	231	3	0	0	0		
神奈川県	7	6	2	1	0	0	2	0	7	0	0	1	1	2	2	1	0	0	72	7	0	0	0		
新潟県	4	0	0	0	0	0	4	2	2	0	0	3	0	0	0	0	0	1	71	4	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	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	414	0	1	0	0		
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
長野県	3	3	0	0	1	0	1	0	3	0	0	0	0	1	1	0	1	0	79	2	1	0	0		
岐阜県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
静岡県	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	163	1	0	0	0		
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
三重県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
滋賀県	9	0	0	0	0	0	9	1	4	1	3	3	2	1	0	1	0	2	105	8	0	1	0		
京都府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
大阪府	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	100	1	1	0	0		
兵庫県	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	75	2	0	0	0		
奈良県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	4	0	0	2	0	0	2	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	2	55	4	0	0	0		
広島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
山口県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
香川県	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	71	1	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	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0		
福岡県	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	221	2	0	0	0		
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
長崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
宮崎県	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	281	1	0	0	0		
鹿児島県	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	213	0	1	0	0		
沖縄県	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	362	1	0	0	0		
合計	95	44	33	16	1	3	23	21	55	10	9	29	19	16	8	8	8	7	3,646	81	6	6	2		
割合		46.3%	34.7%	16.8%	1.1%	3.2%	24.2%	22.1%	57.9%	10.5%	9.5%	30.5%	20.0%	16.8%	8.4%	8.4%	8.4%	7.4%	129	85.3%	6.3%	6.3%	2.1%		

5 相談受付件数(平成12年度～平成28年度)

(件)

都道府県	28年度	27年度	26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度	18年度	17年度	16年度	15年度	14年度	13年度	12年度	累計
北海道	99	93	126	104	134	165	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	2,003
青森県	114	82	107	105	380	129	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	2,128
岩手県	30	35	25	11	20	36	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	459
宮城県	82	111	106	84	97	80	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	1,161
秋田県	33	35	30	37	43	44	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	779
山形県	56	37	40	35	35	8	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	514
福島県	37	25	31	37	14	25	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	668
茨城県	8	19	21	20	26	7	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	425
栃木県	20	39	32	47	14	13	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,221
群馬県	33	52	43	20	32	30	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	694
埼玉県	217	173	129	141	105	101	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	1,741
千葉県	102	145	173	249	255	259	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	2,123
東京都	94	135	116	272	111	170	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	3,910
神奈川県	192	168	149	182	199	218	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	2,444
新潟県	89	49	107	52	97	207	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	1,254
富山県	19	20	17	21	2	21	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	298
石川県	20	24	31	18	16	32	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	249
福井県	31	31	20	22	25	14	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	366
山梨県	6	5	1	3	4	3	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	125
長野県	154	183	183	127	87	91	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	1,785
岐阜県	40	28	23	22	25	52	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	646
静岡県	23	22	28	27	34	32	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	359
愛知県	167	185	142	146	159	284	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	2,903
三重県	105	100	164	190	129	157	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	1,842
滋賀県	83	130	91	187	157	138	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	2,386
京都府	253	141	92	139	79	137	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	1,522
大阪府	38	58	66	73	88	95	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	1,797
兵庫県	22	127	125	294	456	456	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	5,019
奈良県	62	49	53	42	84	101	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	840
和歌山県	101	90	103	297	315	304	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	2,660
鳥取県	38	18	7	0	58	55	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	312
島根県	4	7	0	0	0	0	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	79
岡山県	59	55	52	45	40	34	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	944
広島県	74	73	75	77	82	57	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	1,650
山口県	62	51	25	17	20	15	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	613
徳島県	74	72	33	42	47	51	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	936
香川県	29	25	34	27	31	29	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	393
愛媛県	52	36	32	28	16	18	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	459
高知県	19	17	21	24	31	17	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	639
福岡県	118	125	99	62	72	51	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	2,783
佐賀県	0	13	0	0	6	13	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	283
長崎県	36	33	40	25	46	83	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,256
熊本県	33	27	15	20	31	36	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,233
大分県	4	2	10	12	17	25	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	625
宮崎県	61	60	59	44	18	17	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	572
鹿児島県	44	41	55	79	75	48	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	607
沖縄県	41	103	113	120	101	90	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	1,646
合計	3,078	3,149	3,044	3,626	3,913	4,048	4,078	4,190	4,135	3,656	4,001	3,661	4,044	3,490	3,091	2,894	1,253	59,351

※累計は12～28年度

※平成14年度までは「その他」として集計

運営適正化委員会に関する定期調査の実施について

(平成 28 年度実績／平成 29 年 6 月実施)

全国社会福祉協議会 政策企画部

1. 趣旨

- 都道府県運営適正化委員会における苦情、相談等の受付状況等について明らかにすることを目的に調査する。
- 平成 28 年度実績については、下記のスケジュールにより公表する。

2. スケジュール

- 平成 29 年 5 月末 依頼文書送付 【本会→都道府県】
- 平成 29 年 6 月 30 日(金) 調査票回収(締切) 【都道府県→本会】
- 平成 29 年 7 月初旬(随時) 入力情報確認 【本会→都道府県】
- 平成 29 年 7 月 19 日(水) 運営適正化委員会事業研究協議会にて調査結果(暫定版)を報告予定
- 平成 29 年 7 月下旬(随時) 調査票の修正連絡 【都道府県→本会】
- 平成 29 年 10 月頃 調査結果(確定版)報告書を発行予定

3. 調査票および項目

I. 受付件数等に関する調査票

1. 「①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応の状況」集計シート
2. 「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況」集計シート
3. 「③平成 27 年度から継続中の案件の状況」集計シート
4. 「④苦情相談以外の相談件数」集計シート

II. 福祉サービスの質の向上にかかる取り組みについて

5. 「⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み」記入シート

4. 集計

1. 受付件数等について都道府県別、全国合計で集計し、公表する。
2. ⑤事例は内容等を一部加工し、各種研修会等で活用する(予定)。

運営適正化委員会に関する定期調査(平成28年度分) 調査票 記入要領

■平成28年度の状況(平成29年3月31日時点)をご回答いただき、平成29年6月30日(金)までに本会あてに返信をお願いいたします。

■ご回答いただく調査票は、以下のとおりです。

- 調査票1:「①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応状況」
 調査票2:「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況」
 調査票3:「③平成27年度から継続中の案件の状況」
 調査票4:「④苦情相談以外の相談件数(平成28年度)」
 調査票5:「⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み 記入シート」

※調査票1～3では、苦情申し出の状況について個別にご回答ください。

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

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

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

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

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

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

(5)「申出人」…下記参照

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

(6)「事業種別」…苦情対象の事業種別を選択

(7)「施設種別①・施設種別②」

…選択した「事業種別」に応じて、「施設種別①」を選択

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

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

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

例1)有料老人ホームの場合

事業種別	施設種別①	施設種別②
高齢者	その他	有料老人ホーム

例2)行政の場合

事業種別	施設種別①	施設種別②
その他	その他	行政

(8)「申出の内容」

…選択した中項目(①～⑦)に応じて、小項目((1)～(32))を選択

小項目は主要なもの3つまで選択可(必ずしも3つ選択する必要はありません)

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

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

(9)「終結結果」…初回受付後に対応が年度を越えた場合には「継続中」を選択

2. 調査票2:「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況」について

平成28年度中に受付けて、継続的な対応を行った案件についてご回答ください。主に運営適正化委員会(苦情解決合議体)において事情調査、話し合いやあっせんの場の設定を行うなど、委員会として対応した案件を想定しています。また、初回相談の時間内に終了せず継続して相談を受けることになった案件や、同一申出人により複数回の申出があり対応を継続した案件も含まれます。

(1)「受付日」…初回の受付日を記入

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

(3)「対応状況」…「継続対応」・「その他」より選択

(4)「対応方法」…下記参照

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

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

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

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

3. 調査票3:「③平成27年度継続中の案件の状況」について

平成27年度に受付けて、かつ28年度においても継続的に対応した案件についてご回答ください。

記入については「2(1)～(10)」をご参照ください(*「のべ回数」は平成27年度からの対応回数を記入)。

件数については、別添「平成27年度からの継続中の案件数」を参照してください。

4. 調査票4:「④苦情相談以外の相談件数(平成28年度)」について

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

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

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

【①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応状況】

※青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(青黄色オレンベ)にその内容を記入ください
 ※「施設種別①」にて「その他」選択の場合、「施設種別②」にその施設・事業所名を具体的に記入ください。

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

【②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況】

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

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

【③平成27年度から継続中の案件の状況】

※受付日は平成27年4月1日～平成28年3月31日までです。

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

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別② ※	申出の内容			のべ 回数	継続 までに要し た日数	締結 結果
				1	2	3					①～⑦	①～(32)	※主要なもの3つ			
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																

④ 苦情相談以外の相談件数(平成28年度)

月	件数
平成28年 4月	0
5月	0
6月	0
7月	0
8月	0
9月	0
10月	0
11月	0
12月	0
平成29年 1月	0
2月	0
3月	0
合計	0

苦情受付・解決の状況
平成28年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



平成29年10月26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