

苦情受付・解決の状況

令和6年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

令和7年11月6日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I 令和6年度都道府県運営適正化委員会事業(苦情受付・解決状況)の概要	1
II 令和6年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査	2
調査の概要	2
調査結果の概要	3
III 運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)	18
IV 令和6年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査結果 詳細	
1 苦情の受付状況	
(1) 受付件数(2000年度～2024年度)	24
(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)	32
(4) 受付方法別件数	37
(5) 申出人の属性	43
2 苦情の種類	
(1) 苦情の種類	49
(2) 苦情の種類(詳細)	53
(3) 事業所の運営主体(2023年度継続・2024年度)	56
3 苦情対応・解決の状況	
(1) 対応方法 ①初回相談	58
②継続対応	60
(2) 終結までの対応回数・日数	62
(3) 終結状況	64
4 2023年度からの継続中案件の解決状況	66
5 相談受付件数(2000年度～2024年度)	67

I 令和6年度 都道府県運営適正化委員会事業(苦情受付・解決状況)の概要

- 社会福祉法第83条の規定に基づき、都道府県社会福祉協議会に「運営適正化委員会」が設置されている。
- 運営適正化委員会の設置の目的は、①福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保と、②福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決、の二つである。
- 福祉サービスに係る利用者等からの苦情の解決は、第一義的にはすべての社会福祉事業の経営者に課される重要な責務である（平成29年3月7日「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」の一部改正）。
- そのうえで、主に利用者と事業者の間では解決困難な事例への対応を図るために、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会において相談、助言、調査又はあっせんを行うこととされている。
- 苦情の申出は、福祉サービスの利用者や家族等（申出人）から、主に電話や来所といった方法により行われ、運営適正化委員会においては、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、また、必要によっては苦情に係る事情を調査する等の対応を図る。加えて、利用者等（申出人）と事業者の両当事者の同意を得て、苦情解決のあっせんを行うことができるとされている。
- あわせて、福祉サービスの質の向上を図る観点から、福祉施設・事業所等の事業者段階での苦情解決体制の整備促進、充実・強化に向けた広報・啓発や、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を対象とした研修会の実施等、運営適正化委員会による継続的な取り組みが求められている。
- 本「実績報告」は、都道府県運営適正化委員会事業のうち、苦情受付・解決の状況等を集約し、その内容や解決のプロセス等の整理・分析を行うことで今後の福祉サービスの質の向上への取り組みに資する基礎資料としてとりまとめたものである。

Ⅱ 令和6年度 都道府県運営適正化委員会に関する定期調査

＜調査の概要＞

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

【調査対象】

- 都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会 47か所
- 令和6年度（令和6年4月1日から令和7年3月31日まで）の都道府県運営適正化委員会における苦情受付・解決の状況

【実施期間】

- 令和7年5月21日～令和7年6月2日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

＜調査結果の概要＞

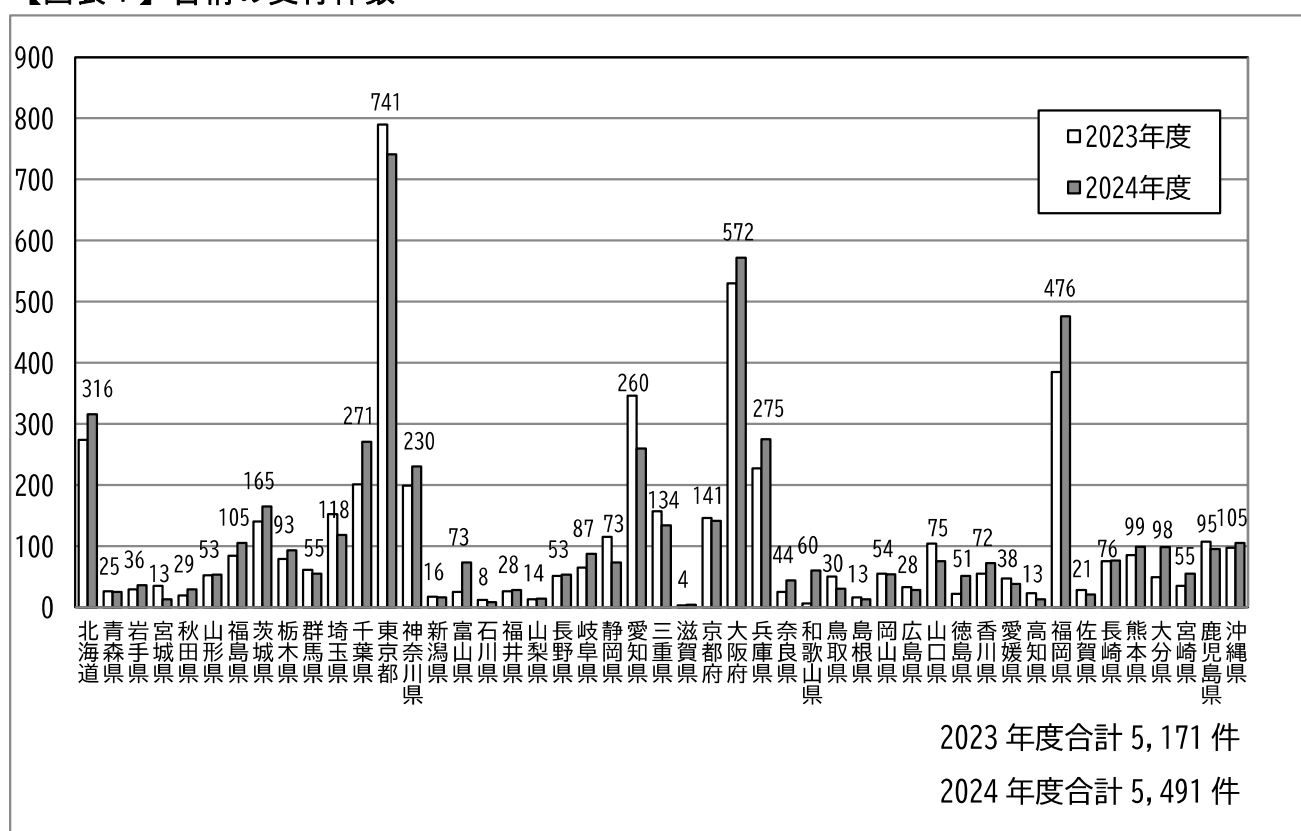
- 令和6（2024）年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は、「苦情」が5,491件、「相談」が4,739件の合計10,230件であった。

I 苦情の受付状況

1 苦情の受付件数

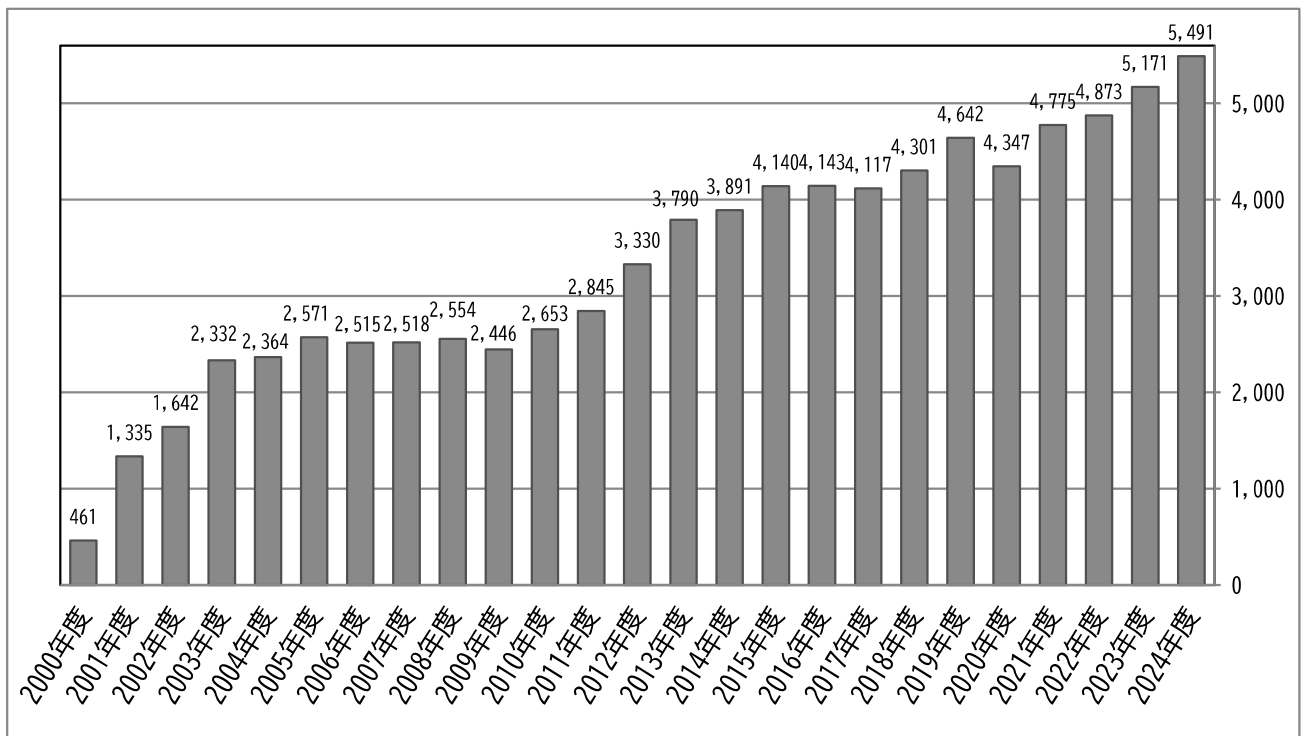
- 2024年度の苦情受付総数は、「5,491件」であった。→【図表1、2】
- 2023年度と比較すると、総数は前年（5,171件）比で「320件」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「741件」、最も少ないのが滋賀県で「4件」である。年間の受付件数が10件未満の県が2県、100件以上の県が14県となっている。

【図表1】苦情の受付件数



※数値は 2024 年度のみ

【図表2】 苦情受付件数の年次推移

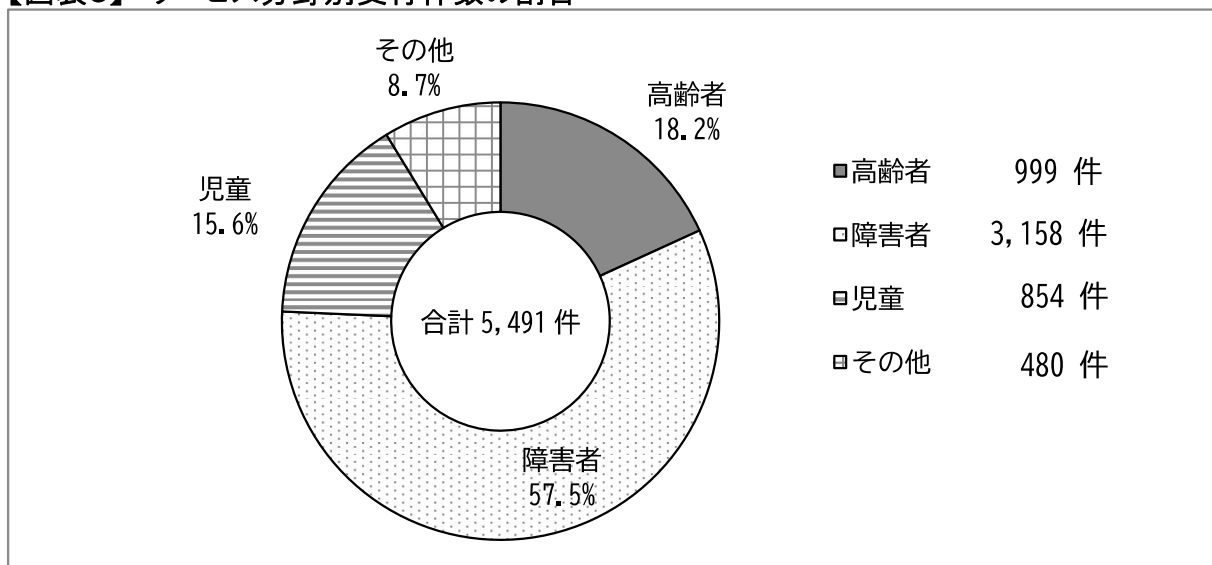


2 サービス分野別苦情受付件数

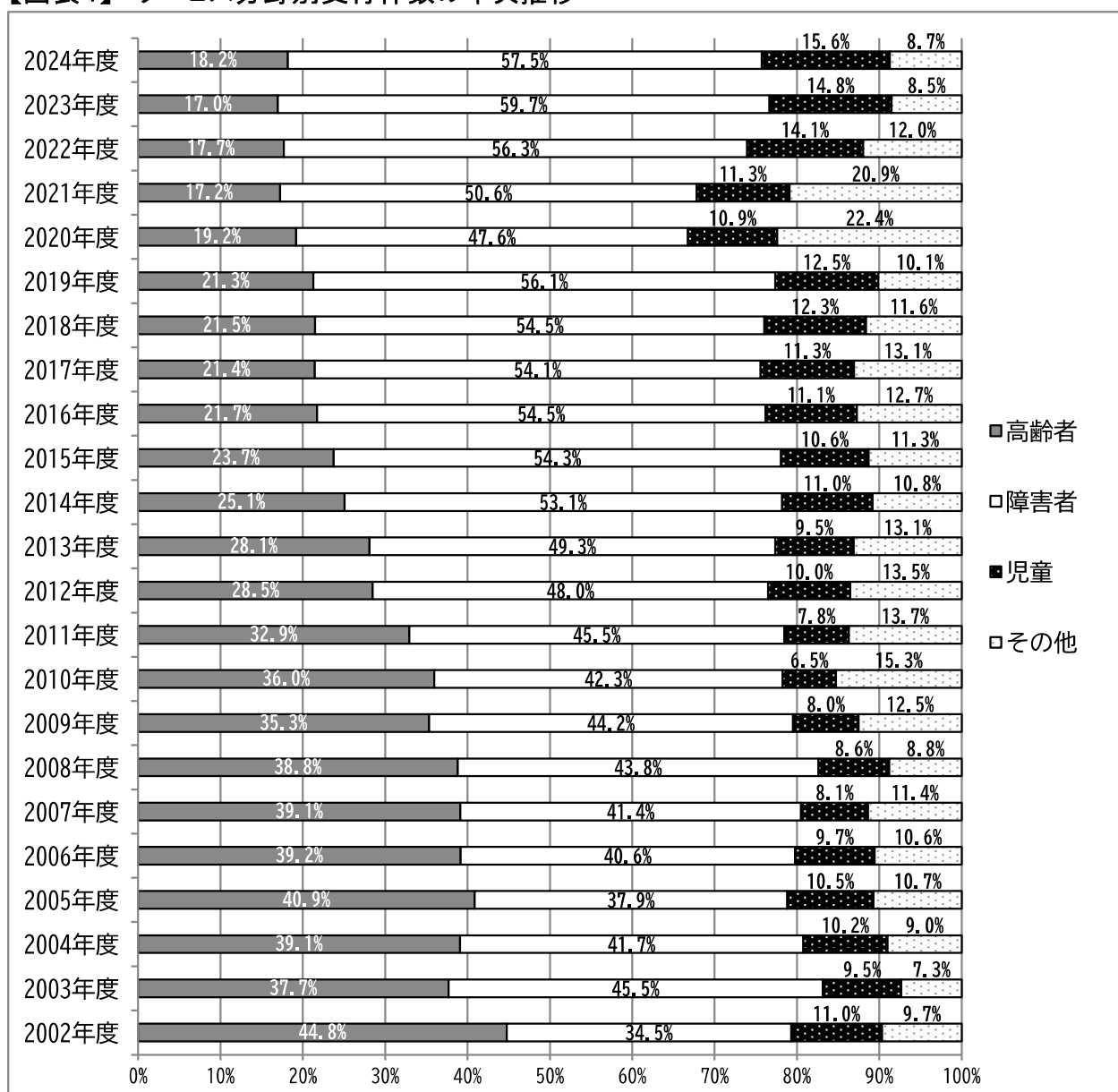
(1) サービス分野別受付件数

- 苦情(5,491件)のサービス分野別の内訳は、「高齢者」999件(18.2%)、「障害者」3,158件(57.5%)、「児童」854件(15.6%)、「その他」480件(8.7%)であった。→【図表3】
- サービス分野別の苦情をみると、近年の傾向として、「障害者」が全体の半数以上(57.5%)を占めている。

【図表3】 サービス分野別受付件数の割合



【図表4】 サービス分野別受付件数の年次推移

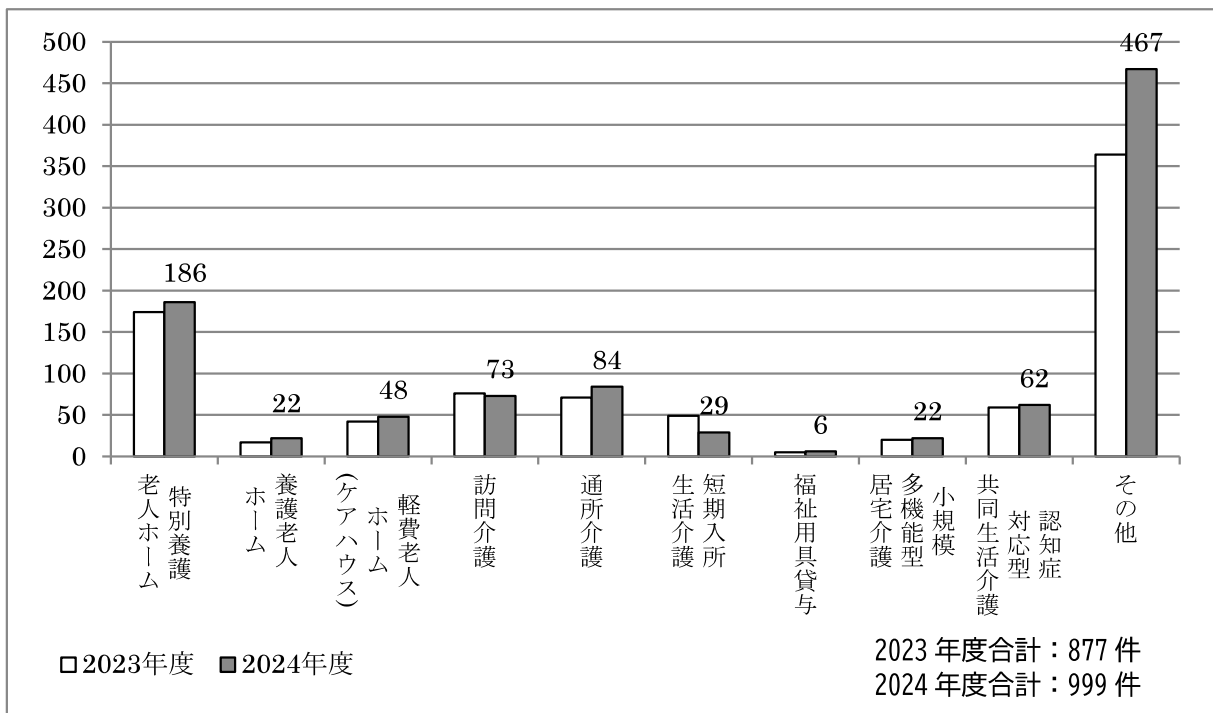


(2) サービス分野（施設・事業）別受付件数

① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 2024年度の「高齢者分野」(999件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」186件(18.6%)、「通所介護」84件(8.4%)、「訪問介護」73件(7.3%)と続く。
→【図表5】
- 「その他」には「有料老人ホーム」が最も多く含まれており、「その他」の約3割を占めている。続いて、「介護老人保健施設」、「居宅介護支援事業所」、「地域包括支援センター」の占める割合が高くなっている。

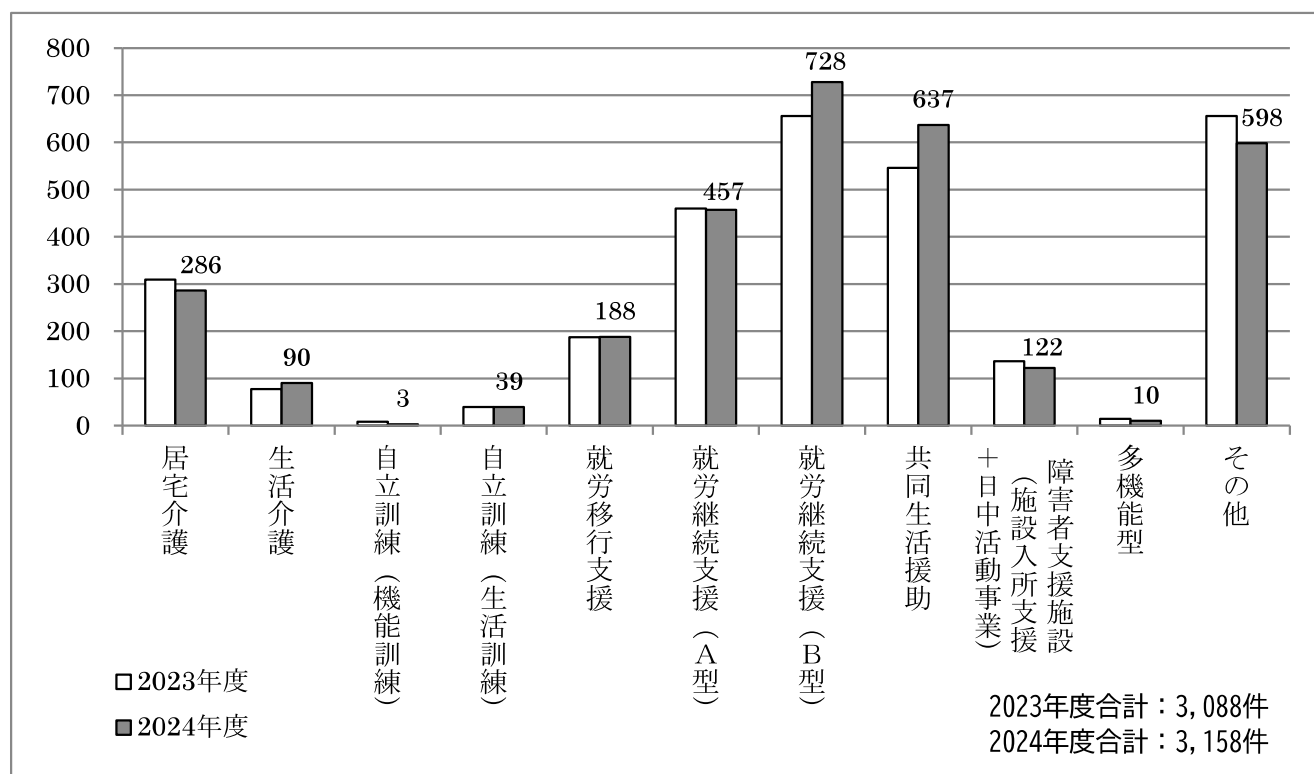
【図表5】 高齢者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



② 障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(3,158件)の施設・事業別の件数は、「就労継続支援B型」728件(23.1%)、「共同生活援助」637件(20.2%)、「就労継続支援A型」457件(14.5%)、「居宅介護」286件(9.1%)、「就労移行支援」188件(6.0%)、「障害者支援施設」122件(3.9%)と続く。→【図表6】
- 就労支援事業(就労継続支援A・B型および就労移行支援)は1,373件で、障害者分野の43.5%(総件数の25.0%)を占めている。
- 「その他」のなかでは「相談支援事業」が最も多く、「その他」の4割近くを占めている。他には、「地域生活支援事業」、「短期入所(ショートステイ)」、「訪問介護・訪問看護」、「移動支援」、「行政」、「同行援護」、等が含まれている。

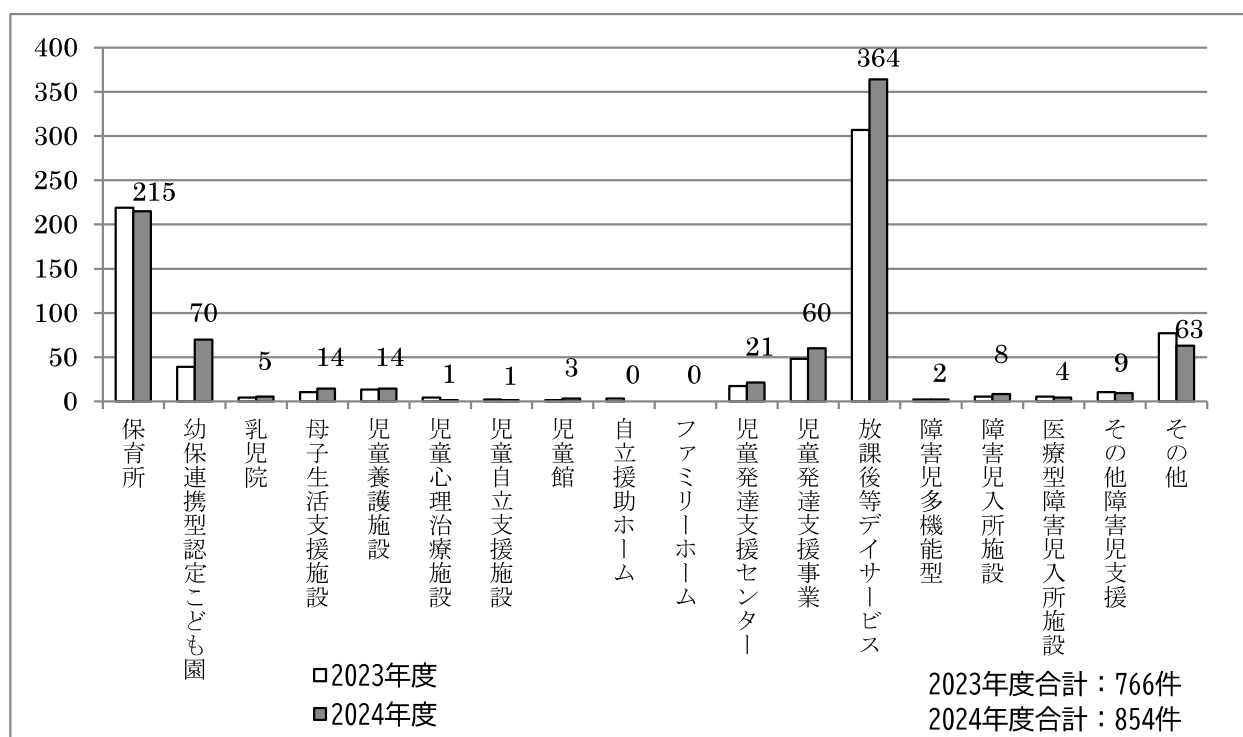
【図表6】 障害者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



③ 児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(854件)の施設・事業別の件数は、「放課後等デイサービス」364件(42.6%)、「保育所」215件(25.2%)と続く。 →【図表7】
- 「その他」には、放課後児童健全育成事業、幼稚園、行政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

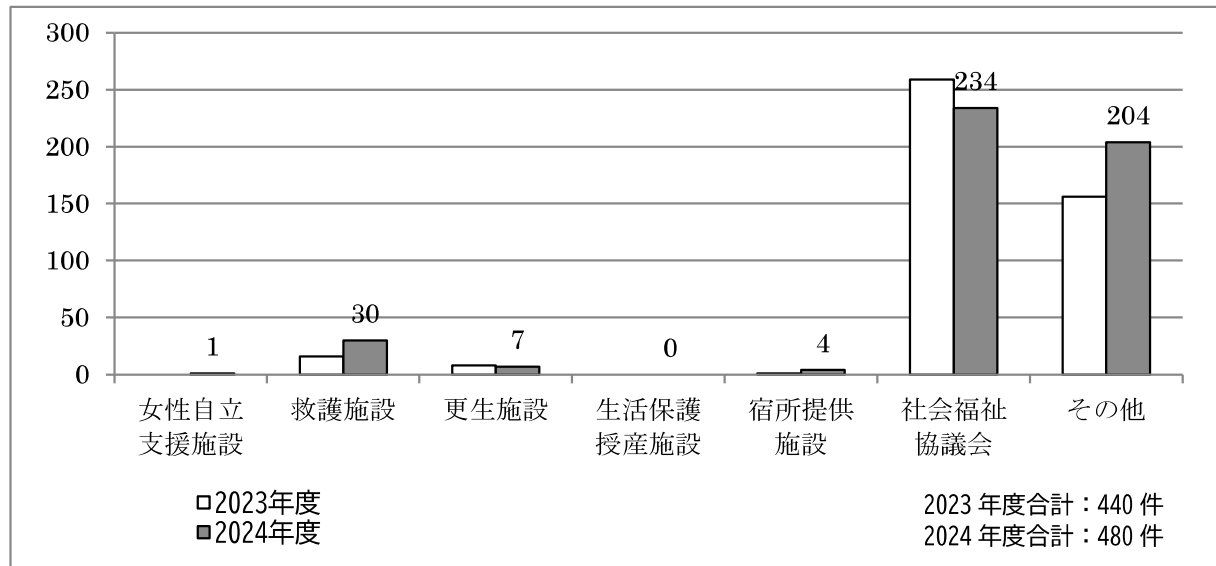


④ その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(480件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」234件(48.8%)となっている。→【図表8】

- 「その他」は、行政機関が約3割を占め、そのほか、医療機関などが含まれている。

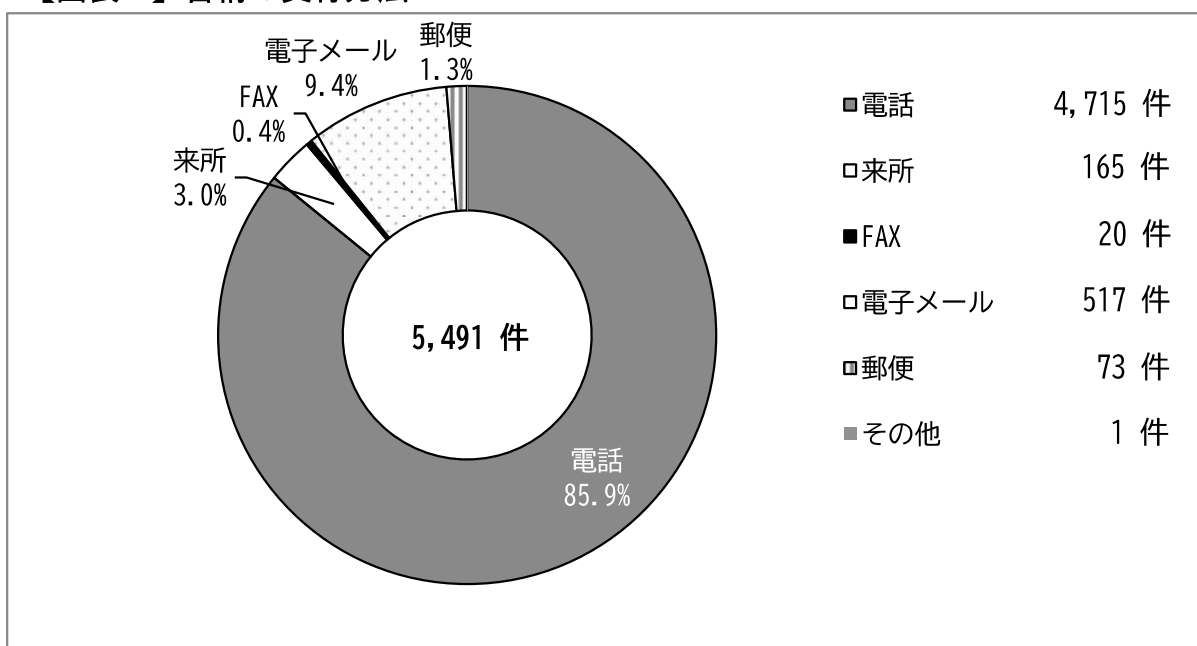
【図表8】 その他：サービス分野(施設・事業)別受付件数



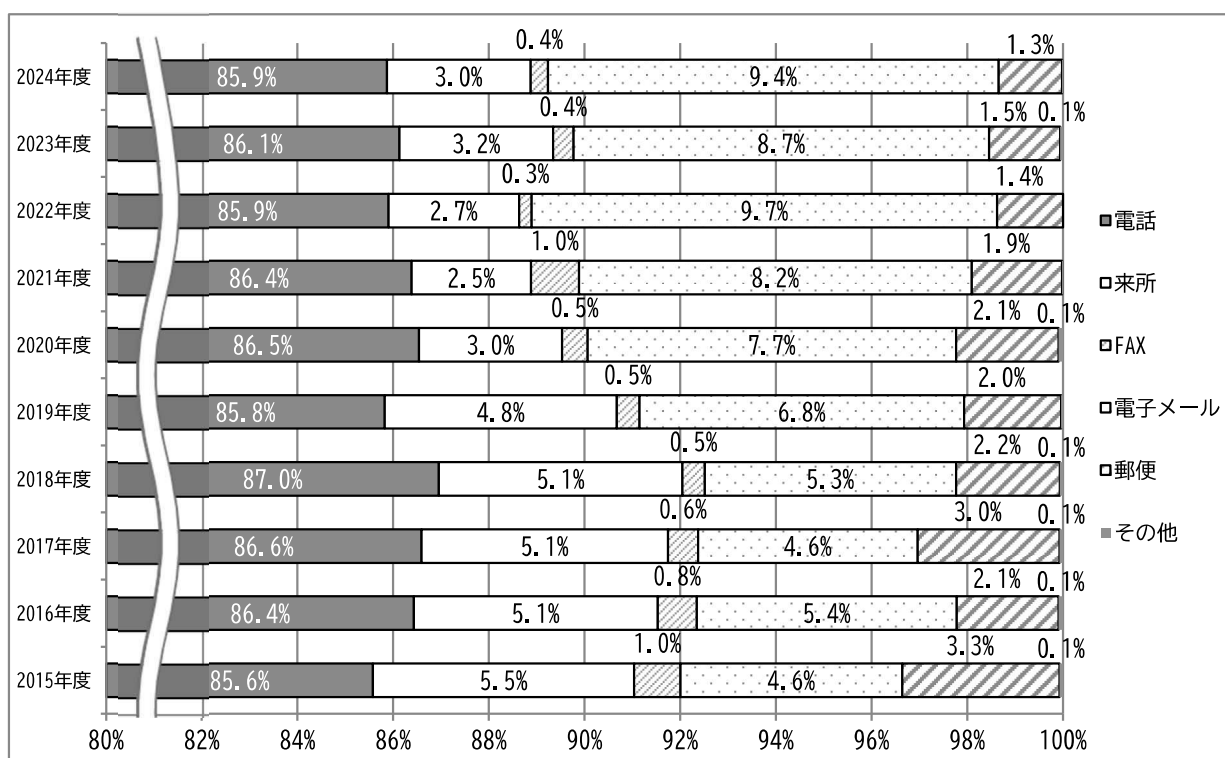
3 苦情の受付方法

- 受付方法(5,491件)については、「電話」が4,715件(85.9%)と最も多く、「電子メール」517件(9.4%)、「来所」165件(3.0%)、「郵便」73件(1.3%)、「FAX」20件(0.4%)と続いている。→【図表9】

【図表9】 苦情の受付方法



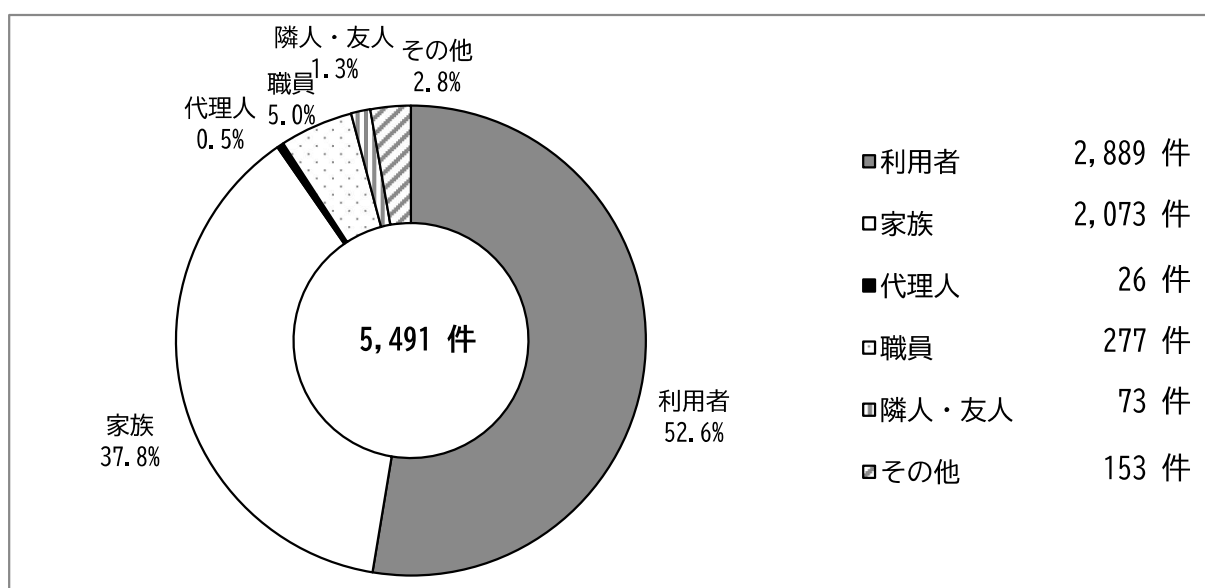
【図表10】受付方法別件数の年次推移



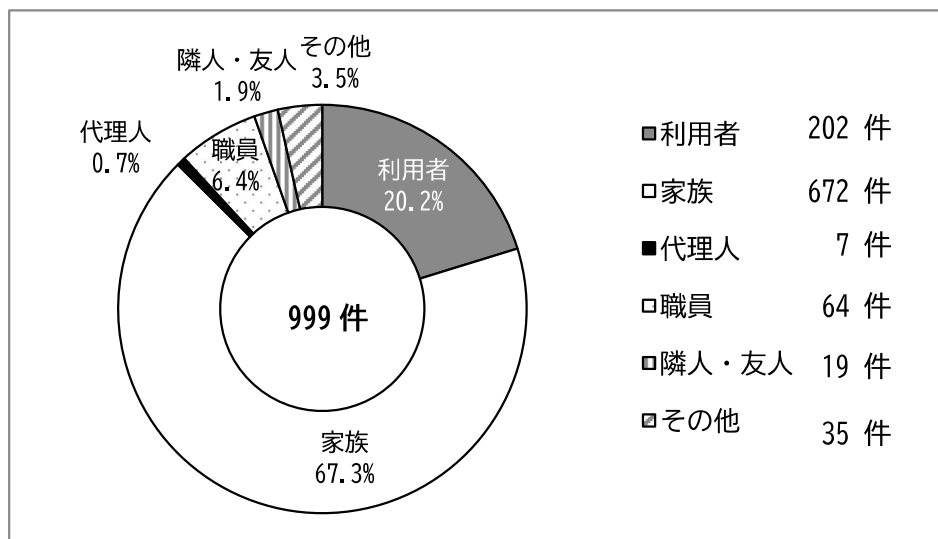
4 苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,889件（52.6%）、「家族」2,073件（37.8%）で全体の9割を占めている。また、「職員」277件（5.0%）、「隣人・友人」が73件（1.3%）、「代理人」26件（0.5%）、「その他」が153件（2.8%）となっている。→【図表11-①】

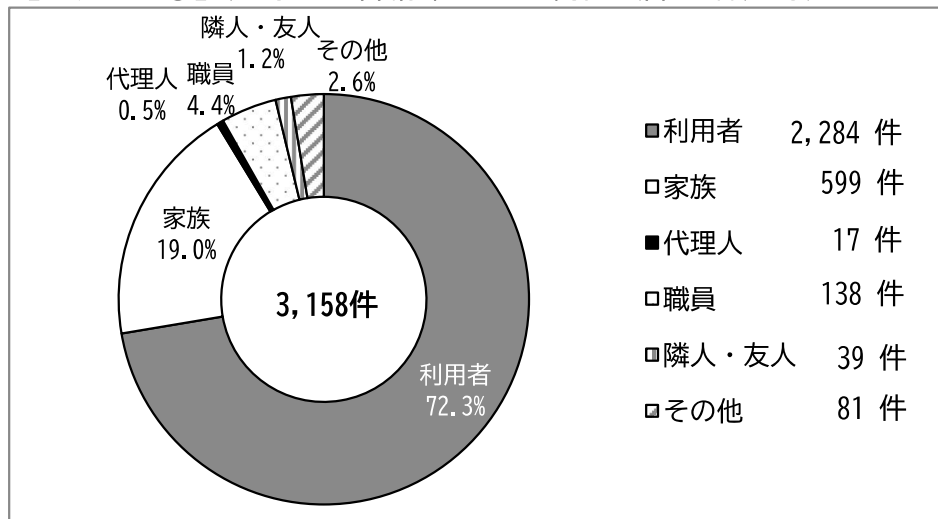
【図表11-①】苦情申出人の属性



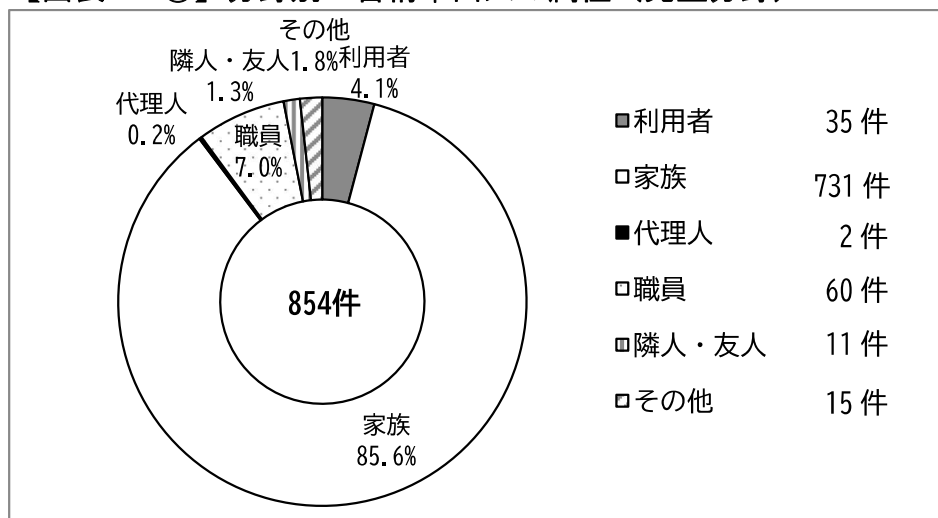
【図表11-②】分野別・苦情申出人の属性（高齢者分野）



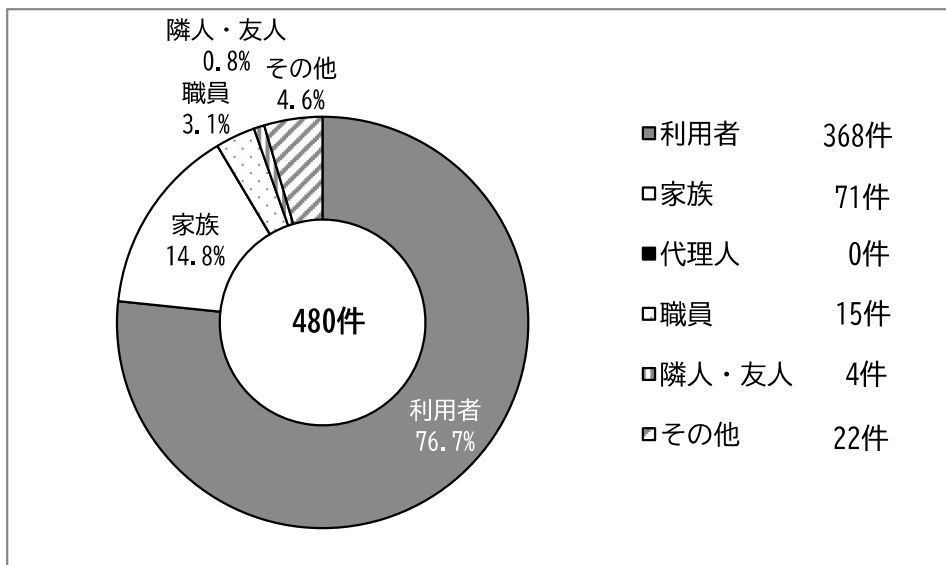
【図表11-③】分野別・苦情申出人の属性（障害者分野）



【図表11-④】分野別・苦情申出人の属性（児童分野）

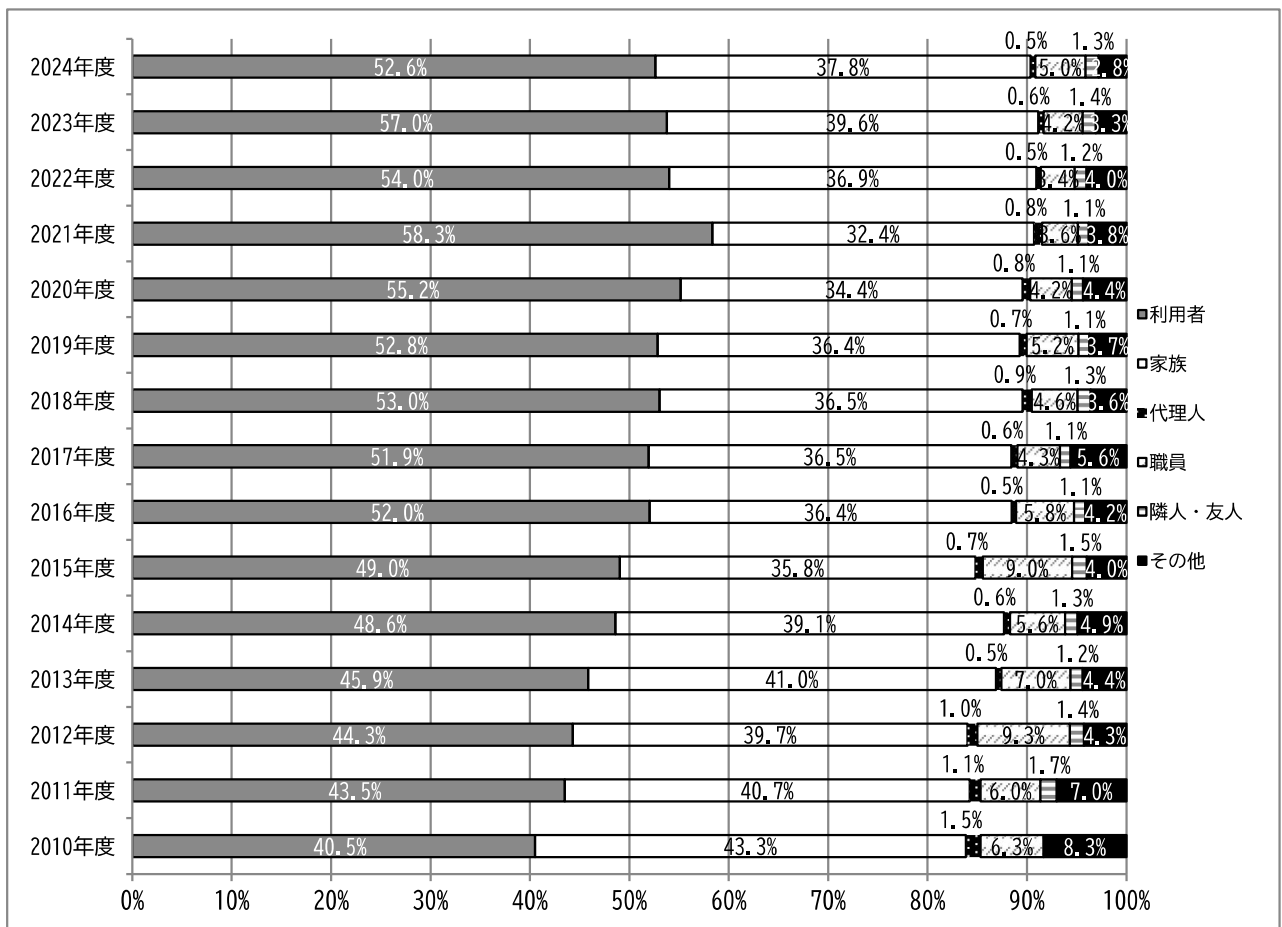


【図表11-⑤】分野別・苦情申出人の属性（その他）



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

【図表12】苦情申出人の属性年次推移

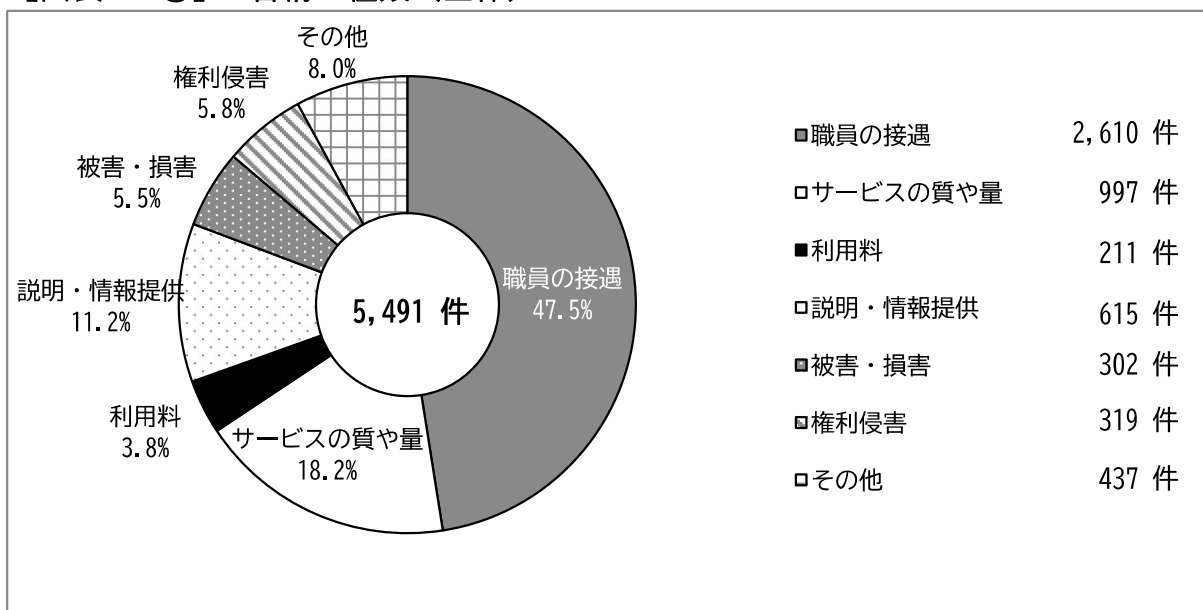


Ⅱ 苦情の種類

1 苦情の種類（全体）

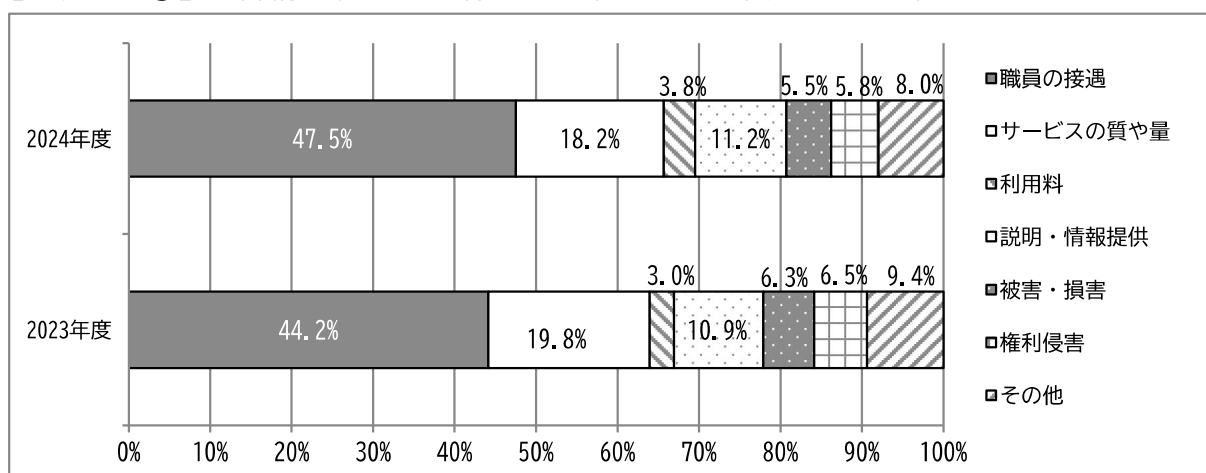
- 苦情の種類は、「職員の接遇」2,610件（47.5%）で最も多く、「サービスの質や量」997件（18.2%）、「説明・情報提供」615件（11.2%）、「権利侵害」319件（5.8%）、「被害・損害」302件（5.5%）、「利用料」211件（3.8%）であった。→【図表13-①】

【図表13-①】 苦情の種類（全体）

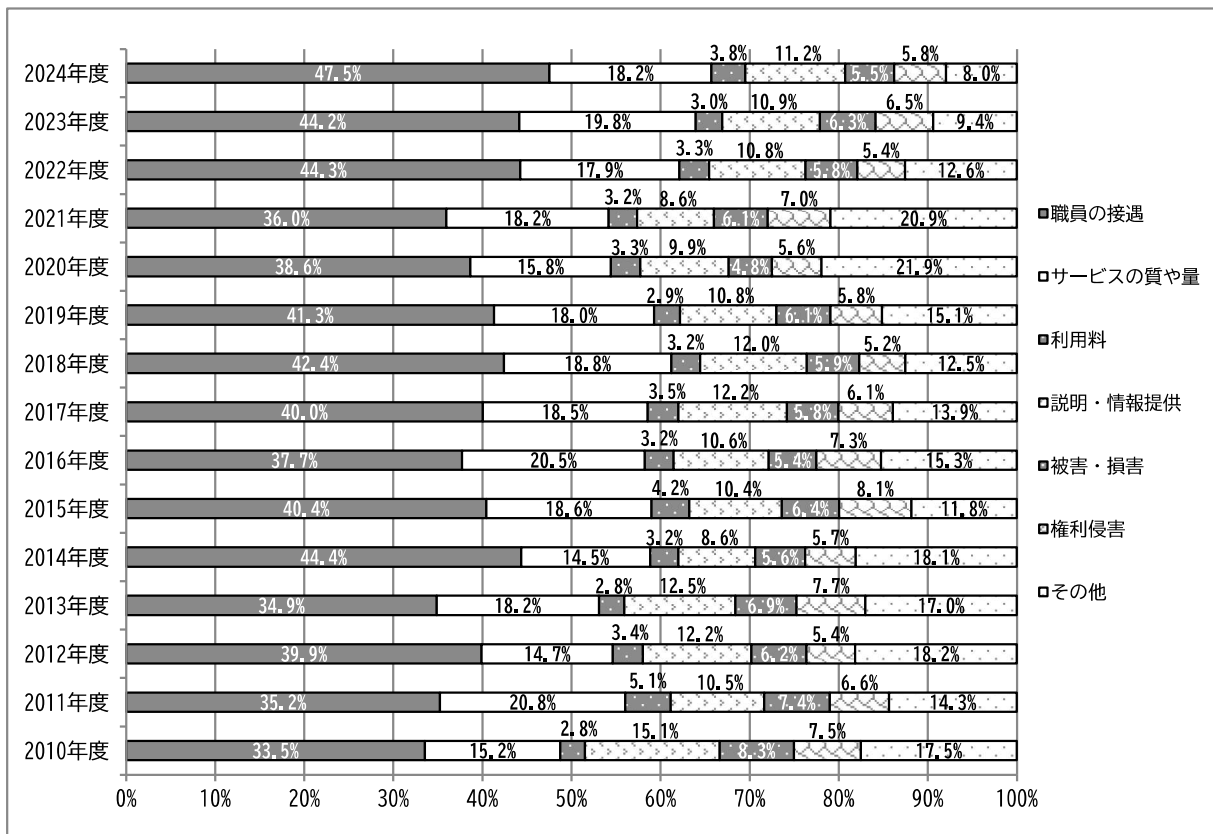


- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（2023年度→2024年度）

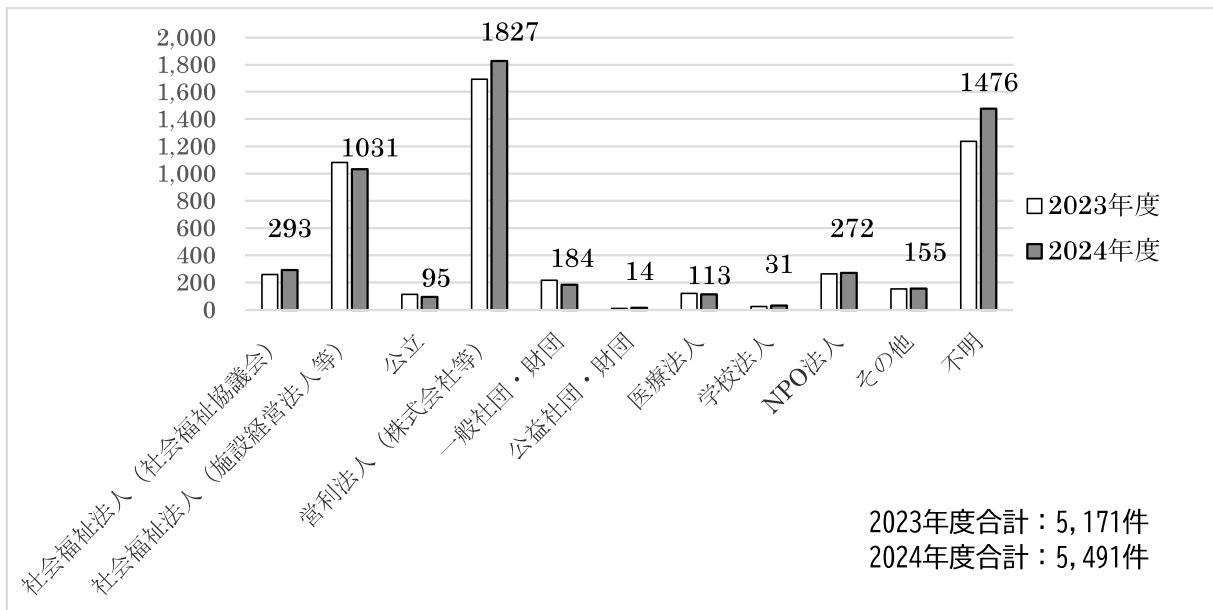


【図表14】 苦情の種類年次推移



2 事業所の運営主体別苦情受付件数

- 2024（令和 6）年度の苦情受付件数を事業所の運営主体別にみると、最も多いのは「営利法人（株式会社等）」の 1,827 件（33.3%）、次いで「社会福祉法人」1,324 件（24.1%）で（うち、社会福祉協議会が 293 件・5.3%、社会福祉協議会以外の社会福祉法人 1,031 件・18.8%）、NPO 法人の 272 件（5.0%）、「その他」155 件（2.8）%だった。
- なお、運営主体が「不明」は 1,476 件（26.9%）であった。

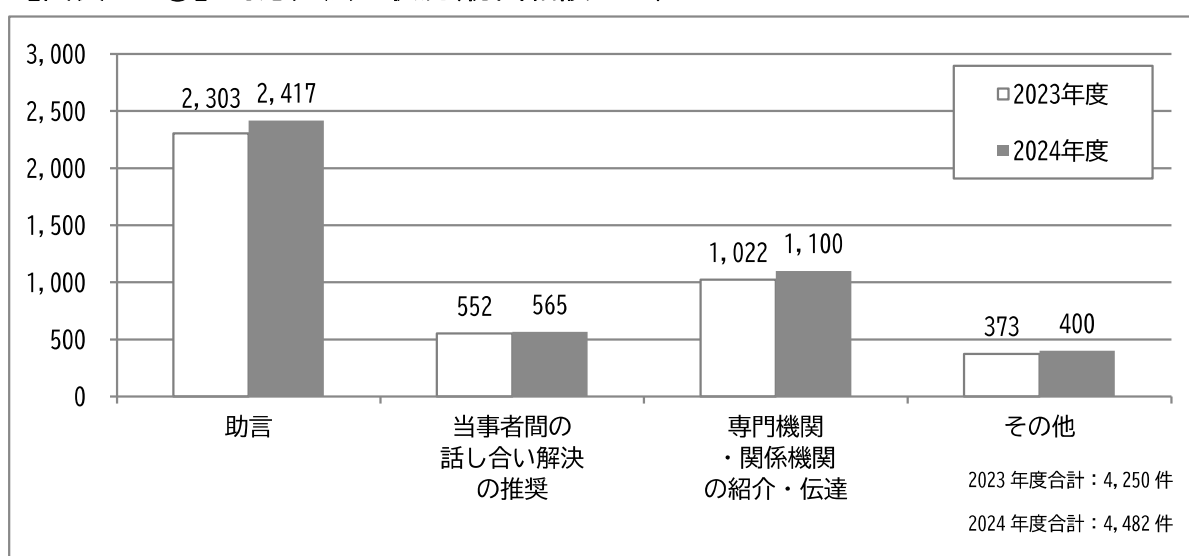


1 対応方法

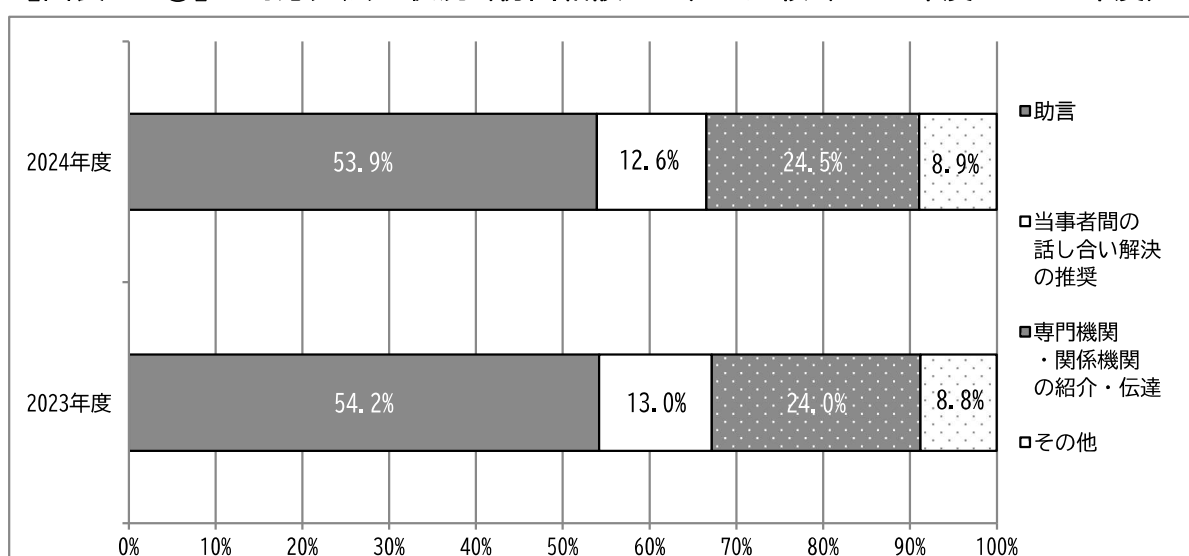
① 「初回相談」

- 「初回相談」のみで対応が終結した苦情（4,482件）における対応方法については、「助言」が2,417件(53.9%)と最も多く、運営適正化委員会以外の相談窓口等を紹介するなどの「専門機関・関係機関の紹介や伝達」が1,100件(24.5%)と続く。→【図表16-①、②】
- 「その他」には、当該の福祉施設・事業所等に申出内容を伝達・情報提供をしたケースが多く含まれている。また、申出人との連絡が取れなくなり「対応中断」したケースや傾聴で終了したケース等も含まれる。

【図表16-①】 対応方法の状況(初回相談のみ)



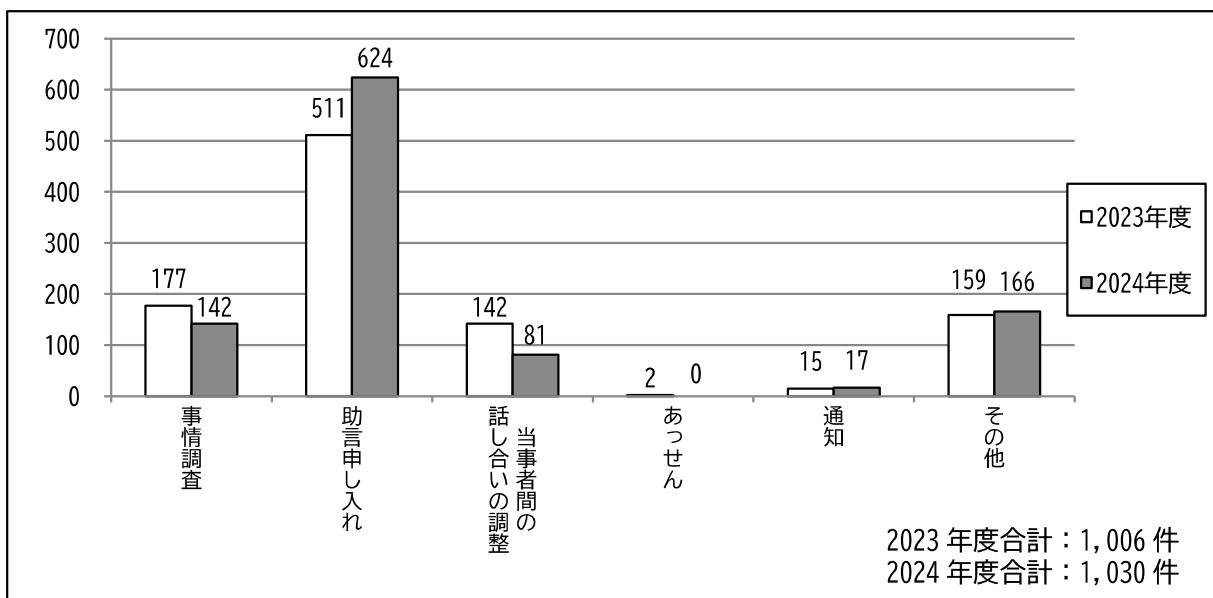
【図表16-②】 対応方法の状況（初回相談のみ）の比較（2023年度→2024年度）



② 「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（1,009件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,030件）における対応方法については、「助言申し入れ」624件（61.8%）、「事情調査」142件（14.1%）となっている。次に、「当事者間の話し合いの調整」が81件（8.0%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースはなかった。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17件（1.7%）あった。
→【図表17】
- 「その他」には、傾聴したケース、関係機関・行政機関へ情報提供したケース等が含まれている。

【図表17】 対応方法の状況(継続対応)



※「通知」＝都道府県知事への通知など

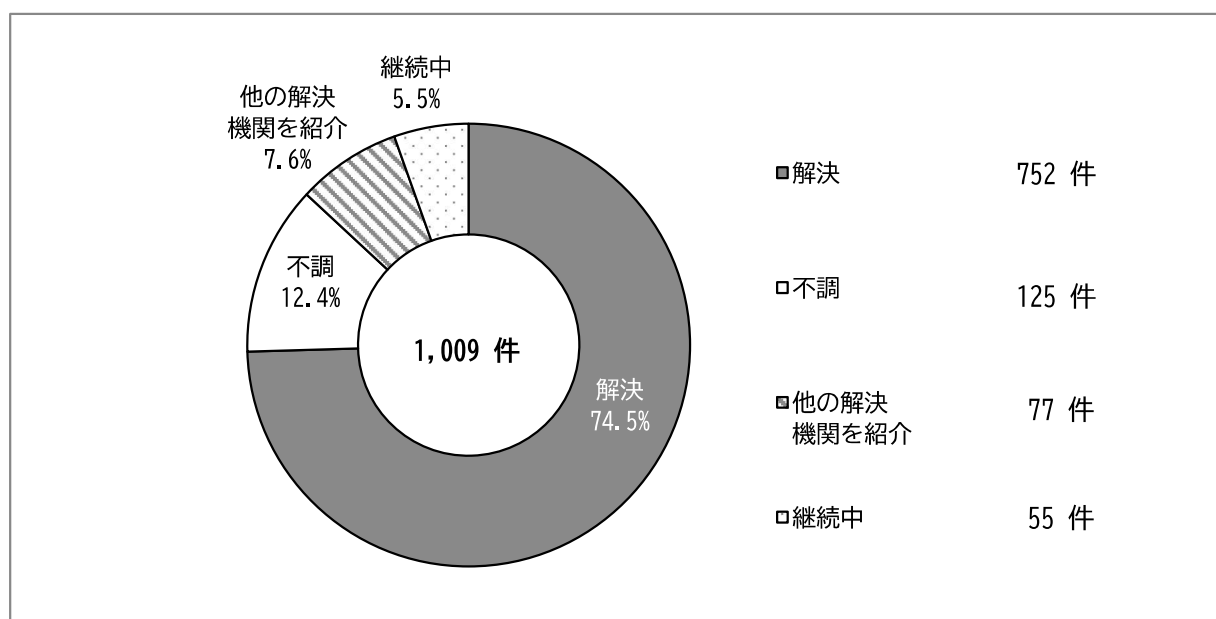
2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「継続対応」が必要になったケースについて「対応のべ回数」をみると、平均で「6回（中央値：6回）」であり、最大で「132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「32日（中央値：37日）」、最大で「328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（1,009件）については、752件（74.5%）が解決に至っている。継続対応のうち125件（12.4%、全体：5,491件のうち2.3%）が申出人、施設・事業所いずれかまたは双方が納得しない「不調」となっている。なお、不調に終わったケースは前年度に続いて1割を超えている。→【図表18－①、②】

【図表18－①】 苦情解決の状況（継続対応）



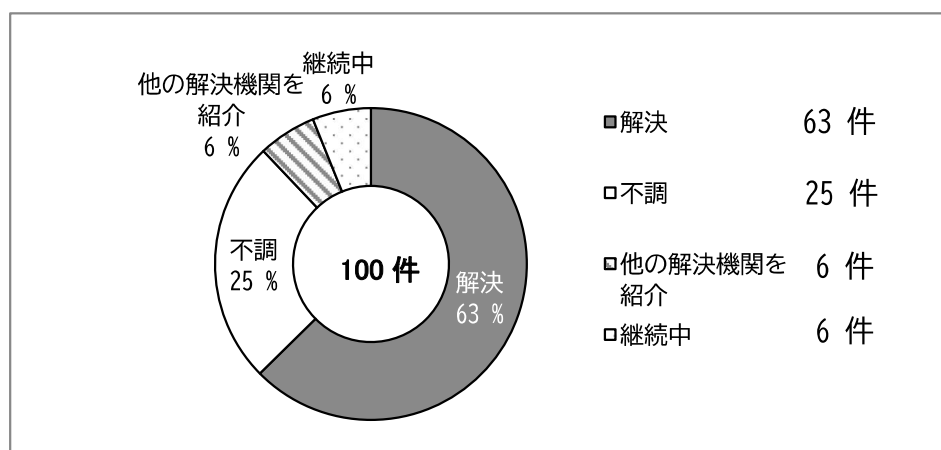
【図表18－②】 不調の件数の状況（継続対応）

	2024年度	2023年度	2022年度	2021年度	2020年度
不調の件数	125	130	108	111	73
割合	12.4%	14.1%	13.1%	12.3%	8.8%
継続対応した苦情件数	1,009	921	822	899	827

Ⅳ 2024年度継続中案件の終結状況

- 2024 年度の苦情解決の状況のうち、2023 年度内に解決できず継続となった 100 件のうち、63 件（63%）が「解決」、6 件（6%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は 25 件(25%)、2024 年度に終結せず 2025 年度に持ち越した案件が 6 件(6%)ある。→ 【図表 19】

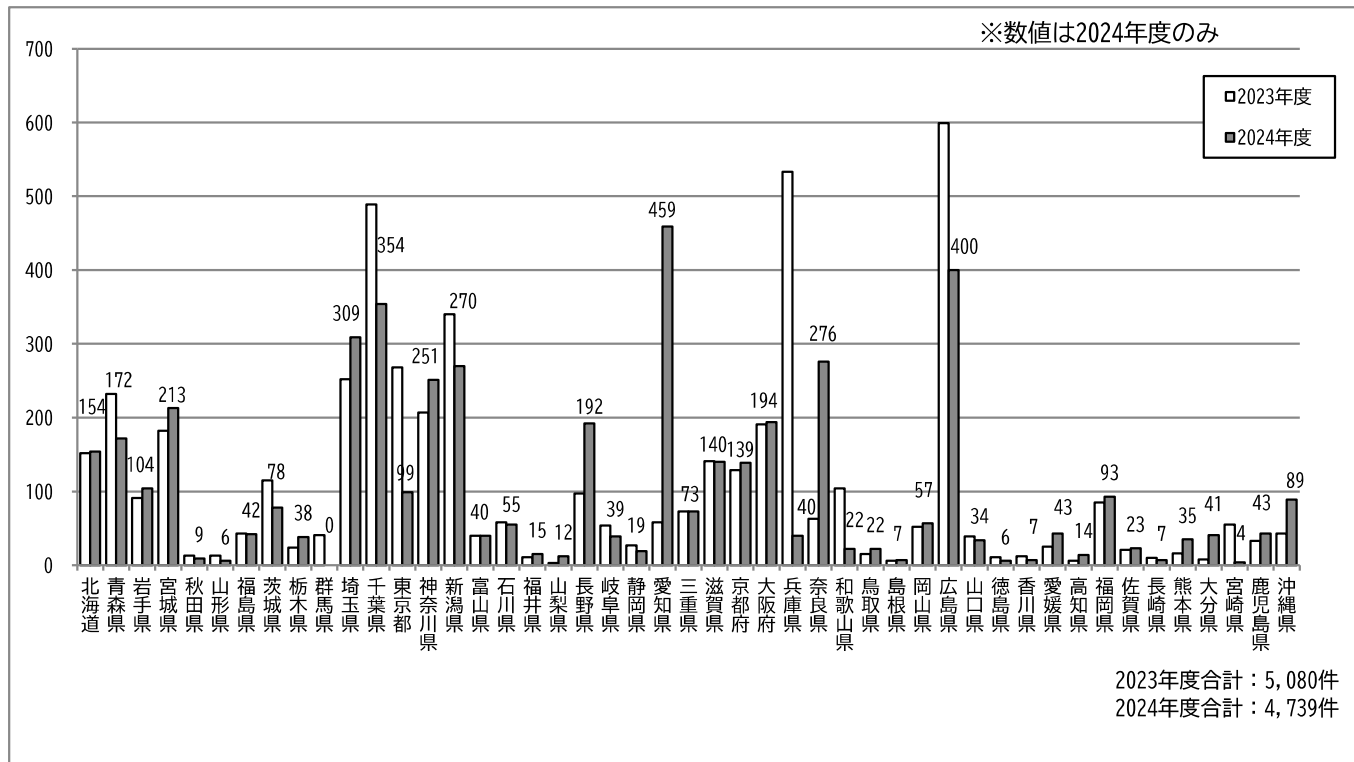
【図表19】 継続中案件の終結状況



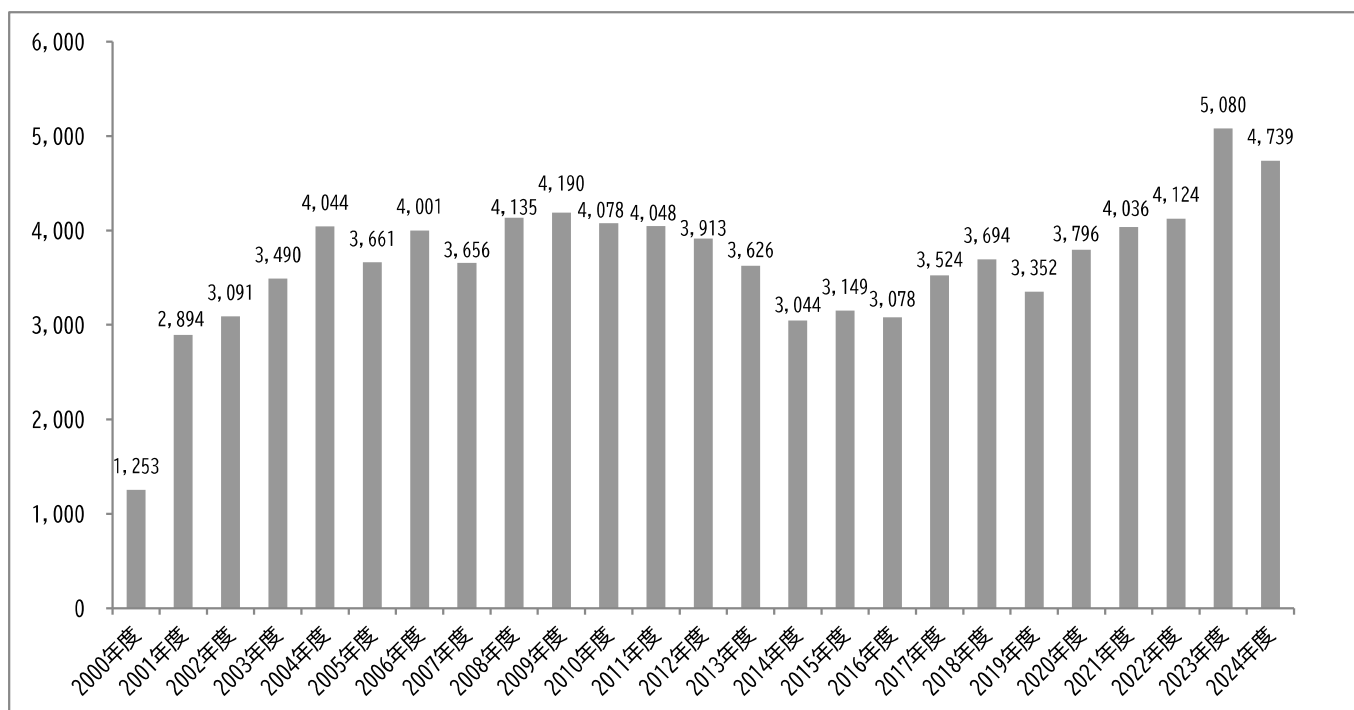
V 相談の受付状況

- 2024年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた「苦情以外の相談」の受付総数は、4,739件であった。→【図表20】 【図表21】。

【図表20】 相談の受付件数



【図表21】 相談受付件数の年次推移



Ⅲ 運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)

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

1 苦情の傾向

(1)苦情受付件数

○苦情の受付件数は年々増加しており、2024 年度もこれまでで最も多い件数となった。

(2)サービス分野別 苦情受付件数

<高齢者分野>

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

➤ 「その他」

2022 年度：356 件(高齢 41.3%、全体 7.3%)

⇒2023 年度：364 件(高齢 41.5%、全体 7.0%)

⇒2024 年度：467 件(高齢 46.7%、全体 8.5%)

<障害者分野>

○「障害者分野」の申出は、全体の半数を超え約 6 割(57.5%)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多く、「障害者分野」の 43.5%、全体の 25.0%を占めている。

➤ 「就労継続支援（A 型）」

2022 年度：349 件(障害 12.7%、全体 7.2%)

⇒2023 年度：459 件(障害 14.9%、全体 8.9%)

⇒2024 年度：457 件(障害 14.5%、全体 8.3%)

➤ 「就労継続支援（B 型）」

2022 年度：618 件(障害 22.5%、全体 12.7%)

⇒2023 年度：656 件(障害 21.3%、全体 12.7%)

⇒2024 年度：728 件(障害 23.1%、全体 13.3%)

➤ 「就労移行支援」

2022 年度：199 件(障害 7.3%、全体 4.1%)

⇒2023 年度：187 件(障害 6.1%、全体 3.6%)

⇒2024 年度：188 件(障害 6.0%、全体 3.4%)

○「共同生活援助」に関する申出が増加傾向にあり、2024 年度は 637 件で「障害者分野」の 20.2%、全体の 11.6%を占めている。

➤ 「共同生活援助」

2022 年度：448 件(障害 16.3%、全体 9.2%)

⇒2023 年度：546 件(障害 17.7%、全体 10.6%)

⇒2024 年度：637 件(障害 20.2%、全体 11.6%)

＜児童分野＞

○2024 年度においては、「放課後等デイサービス」に関する申出が最も多く、次いで「保育所」に関する申出が多い。

➤ 「放課後等デイサービス」

2022 年度：261 件(児童 38.0%、全体 5.4%)

⇒2023 年度：307 件(児童 40.1%、全体 5.9%)

⇒2024 年度：364 件(児童 42.6%、全体 6.6%)

➤ 「保育所」

2022 年度：187 件(児童 27.3%、全体 3.8%)

⇒2023 年度：219 件(児童 28.6%、全体 4.2%)

⇒2024 年度：215 件(児童 25.2%、全体 3.9%)

＜その他のサービス分野＞

○「その他のサービス分野」では、例年「社会福祉協議会」に関する申出が多く占めるが、申出は減少傾向にある。

➤ 「社会福祉協議会」

2022 年度：390 件(その他 66.9%、全体 8.0%)

⇒2023 年度：259 件(その他 58.9%、全体 5.0%)

⇒2024 年度：234 件(その他 48.8%、全体 4.3%)

＜全分野に共通する傾向＞

○2024 年度は、「行政」に関する申出の占める割合が多く、全体を通して 95 件の申出があった。

(3)苦情申出人の属性

○苦情申出人の属性では「利用者」の割合が継続して多く、半数以上を占めている。

➤ 「利用者」

2022 年度：2,631 件(54.0%)

⇒ 2023 年度：2,778 件(53.8%)

⇒ 2024 年度：2,889 件(52.6%)

(4)苦情の種類

○苦情の種類における「職員の待遇」に関する申出の件数は継続して多い。

➤ 「職員の待遇」

2022 年度：2,157 件(44.3%)

⇒ 2023 年度：2,278 件(44.1%)

⇒ 2024 年度：2,610 件(47.5%)

○「職員の待遇」の詳細をみると「関わり方、対応」の占める割合が最も高い。

➤ 「関わり方、対応」

2022 年度：1,821 件(32.0%)

⇒ 2023 年度：1,992 件(33.4%)

⇒ 2024 年度：2,301 件(35.9%)

(5)苦情対応・解決の状況

○継続対応における「あっせん」件数は、例年非常に少なく、2024 年度は 0 件だった。

2024 年	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年	2019 年	2018 年	2017 年
0 件	3 件	2 件	3 件	2 件	5 件	7 件	6 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 132 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。
- ・2024年度は142件（図表17）

○「巡回訪問」

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

【取組事例】

- ・新設の施設・事業所への訪問の実施
- ・研修参加者へアンケートを行い巡回訪問の希望を募る
- ・現地調査の前後を活用し、近隣事業所への訪問
- ・事業所からの申し込み（ホームページでの募集等）による巡回訪問の実施
- ・事業所職員に対して苦情解決に関する講義を巡回訪問と併せて実施
- ・社会福祉法人以外の施設・事業所への訪問の実施
- ・苦情解決体制整備に関するはたらきかけ
- ・小規模事業所での第三者委員設置促進等のための助言・はたらきかけ
- ・第三者委員の有効活用に向けた助言や冊子の作成・配布
- ・よい取り組みをしている事業者を訪問し聞き取りを実施し情報共有 等

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

- …施設・事業所の意識の向上と具体的な取組の促進に有効

【取組事例】

- ・施設・事業所の研修支援、講師派遣
- ・事業所訪問や出前講座など各地域に出向いての研修会の実施
- ・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
- ・カスハラ対応に関する研修会の実施
- ・第三者委員向けの研修会の実施
- ・苦情解決担当者の役職（役割）・経験年数に応じた研修会の実施
- ・種別協議会とのセミナーの共催、セミナー等での説明・情報提供の実施
- ・事例検討会における事業所の苦情への対応力強化への取組み
- ・苦情事例と対応・傾向のとりまとめと活用
- ・施設・事業所における苦情相談体制の調査の実施と調査結果の活用
- ・苦情対応の公表に向けた福祉サービス第三者評価事業の活用
- ・WEB開催（動画配信）による受講者の増（時間的な制約が大きくなり、繰り返しの視聴も可）
- ・グループワークを活用した苦情解決の実践的な研修の実施
- ・事業所向けにコミュニケーションに重点をおいた研修を実施（職員の接遇に関する苦情が多いため） 等

Ⅳ 令和 6 年度都道府県運営適正化委員会に 関する定期調査結果 詳細
--

1 苦情の受付状況

(1) 受付件数(2000年度～2024年度)

都道府県	2024年度			2023年度	2022年度	2021年度	2020年度	2019年度	2018年度	2017年度	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度
	初回	継続	計											
北海道	255	61	316	274	226	144	137	138	124	160	163	149	139	146
青森県	0	25	25	26	26	28	29	30	27	36	36	53	56	46
岩手県	6	30	36	29	41	39	42	48	51	60	62	30	26	33
宮城県	9	4	13	35	40	35	44	42	33	40	50	38	46	50
秋田県	23	6	29	19	19	21	43	26	33	27	27	41	29	32
山形県	45	8	53	52	80	49	61	68	31	50	31	28	27	52
福島県	68	37	105	84	77	71	66	58	48	38	35	35	41	33
茨城県	119	46	165	140	130	142	138	105	78	68	66	64	53	64
栃木県	83	10	93	79	69	67	84	65	64	50	46	48	32	45
群馬県	39	16	55	61	46	49	48	45	62	49	26	35	34	36
埼玉県	60	58	118	152	41	29	27	45	56	53	68	65	83	57
千葉県	57	214	271	201	222	301	272	299	233	250	271	290	252	260
東京都	710	31	741	790	804	946	433	804	753	654	789	819	889	760
神奈川県	168	62	230	199	169	171	133	136	130	120	122	131	154	107
新潟県	16	0	16	17	6	6	13	44	46	39	48	65	69	72
富山県	30	43	73	25	16	15	9	5	25	18	22	24	33	21
石川県	8	0	8	12	12	12	7	25	22	19	22	25	25	28
福井県	28	0	28	26	26	14	18	28	29	32	24	28	27	33
山梨県	13	1	14	13	9	15	21	7	14	13	8	10	9	6
長野県	19	34	53	51	48	45	69	50	56	62	54	56	44	69
岐阜県	86	1	87	65	75	58	88	92	108	71	43	55	39	55
静岡県	72	1	73	115	97	75	61	75	72	71	31	73	53	28
愛知県	188	72	260	346	268	163	227	191	176	187	158	176	161	155
三重県	53	81	134	157	154	137	144	127	114	118	123	132	110	84
滋賀県	3	1	4	3	13	45	21	18	21	37	24	37	39	23
京都府	106	35	141	146	135	158	191	264	161	97	109	196	148	99
大阪府	572	0	572	530	533	500	549	490	450	416	456	334	280	264
兵庫県	274	1	275	227	249	234	216	227	225	183	184	139	84	154
奈良県	33	11	44	25	9	18	18	28	29	34	34	57	39	48
和歌山県	60	0	60	6	11	7	5	34	28	26	30	33	28	35
鳥取県	30	0	30	50	36	55	53	41	45	46	28	30	34	110
島根県	12	1	13	16	25	16	15	15	19	17	27	18	21	24
岡山県	6	48	54	55	82	67	29	33	24	41	34	44	25	25
広島県	0	28	28	33	23	26	27	32	42	99	80	75	73	49
山口県	73	2	75	104	74	71	74	94	95	91	59	60	50	59
徳島県	51	0	51	22	27	32	28	26	22	21	55	28	33	33
香川県	72	0	72	55	74	60	35	41	32	38	32	37	27	12
愛媛県	38	0	38	47	37	28	31	25	26	13	16	27	18	24
高知県	13	0	13	23	5	2	6	8	8	23	23	21	25	38
福岡県	456	20	476	385	384	350	366	323	319	273	249	239	220	260
佐賀県	17	4	21	28	32	32	14	45	45	43	43	39	25	11
長崎県	76	0	76	75	69	64	44	23	24	30	44	32	34	33
熊本県	89	10	99	85	83	64	81	49	71	69	69	59	76	45
大分県	98	0	98	49	51	86	68	53	36	45	38	16	42	40
宮崎県	55	0	55	35	33	25	35	27	22	24	12	28	19	37
鹿児島県	90	5	95	107	84	99	98	86	73	78	91	50	47	35
沖縄県	103	2	105	97	103	104	129	107	99	88	81	71	73	60
合 計	4,482	1,009	5,491	5,171	4,873	4,775	4,347	4,642	4,301	4,117	4,143	4,140	3,891	3,790

(件)

2012 年度	2011 年度	2010 年度	2009 年度	2008 年度	2007 年度	2006 年度	2005 年度	2004 年度	2003 年度	2002 年度	2001 年度	2000 年度	累計
117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	3,138
50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	795
20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	783
42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	982
27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	806
18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	874
35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	1,097
58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	1,664
34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	1,227
26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	1,021
60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,780
244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	4,608
766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	13,408
95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	2,896
70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	942
18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	466
12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	413
45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	663
9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	254
63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	1,254
44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	1,204
34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	1,314
122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	3,538
70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	1,977
14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	732
113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	2,769
275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	7,922
137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	3,326
50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	695
25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	722
48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	843
21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	550
13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	851
46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	1,008
37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	1,382
19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	665
13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	836
18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	759
13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	430
166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	5,151
6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	557
45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	1,091
30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	1,336
36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	937
27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	561
46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	1,340
53	62	58	30	41	42	60	60	46	44	36	29	2	1,680
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	83,247

※累計は2000～2024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	2024年度												
	高齢者			障害者			児童			その他			合計
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	
北海道	63	6	69	152	47	199	34	8	42	6	0	6	316
青森県	0	7	7	0	12	12	0	5	5	0	1	1	25
岩手県	1	3	4	4	16	20	0	7	7	1	4	5	36
宮城県	1	1	2	7	2	9	0	0	0	1	1	2	13
秋田県	5	2	7	8	2	10	4	2	6	6	0	6	29
山形県	18	2	20	20	5	25	2	1	3	5	0	5	53
福島県	18	14	32	26	19	45	18	3	21	6	1	7	105
茨城県	34	5	39	57	33	90	21	5	26	7	3	10	165
栃木県	17	1	18	39	6	45	11	2	13	16	1	17	93
群馬県	9	2	11	18	10	28	12	3	15	0	1	1	55
埼玉県	8	11	19	25	28	53	23	13	36	4	6	10	118
千葉県	15	25	40	28	141	169	12	38	50	2	10	12	271
東京都	61	1	62	400	26	426	95	4	99	154	0	154	741
神奈川県	22	6	28	102	37	139	37	10	47	7	9	16	230
新潟県	5	0	5	7	0	7	1	0	1	3	0	3	16
富山県	17	16	33	8	21	29	2	6	8	3	0	3	73
石川県	1	0	1	3	0	3	2	0	2	2	0	2	8
福井県	11	0	11	15	0	15	2	0	2	0	0	0	28
山梨県	3	1	4	7	0	7	2	0	2	1	0	1	14
長野県	1	7	8	9	20	29	8	7	15	1	0	1	53
岐阜県	24	0	24	38	1	39	14	0	14	10	0	10	87
静岡県	25	1	26	30	0	30	15	0	15	2	0	2	73
愛知県	9	5	14	121	52	173	39	10	49	19	5	24	260
三重県	12	21	33	32	45	77	3	9	12	6	6	12	134
滋賀県	0	0	0	3	1	4	0	0	0	0	0	0	4
京都府	31	11	42	52	17	69	15	3	18	8	4	12	141
大阪府	68	0	68	407	0	407	78	0	78	19	0	19	572
兵庫県	52	0	52	183	1	184	34	0	34	5	0	5	275
奈良県	10	2	12	19	9	28	3	0	3	1	0	1	44
和歌山県	16	0	16	34	0	34	7	0	7	3	0	3	60
鳥取県	9	0	9	20	0	20	1	0	1	0	0	0	30
島根県	1	0	1	5	1	6	5	0	5	1	0	1	13
岡山県	0	4	4	5	32	37	1	9	10	0	3	3	54
広島県	0	1	1	0	20	20	0	3	3	0	4	4	28
山口県	19	1	20	27	1	28	6	0	6	21	0	21	75
徳島県	13	0	13	28	0	28	6	0	6	4	0	4	51
香川県	36	0	36	20	0	20	4	0	4	12	0	12	72
愛媛県	14	0	14	17	0	17	4	0	4	3	0	3	38
高知県	7	0	7	5	0	5	0	0	0	1	0	1	13
福岡県	70	5	75	286	10	296	74	4	78	26	1	27	476
佐賀県	6	0	6	9	3	12	2	1	3	0	0	0	21
長崎県	23	0	23	27	0	27	16	0	16	10	0	10	76
熊本県	13	0	13	53	8	61	15	2	17	8	0	8	99
大分県	34	0	34	34	0	34	17	0	17	13	0	13	98
宮崎県	11	0	11	33	0	33	9	0	9	2	0	2	55
鹿児島県	16	1	17	41	2	43	21	2	23	12	0	12	95
沖縄県	8	0	8	65	1	66	21	1	22	9	0	9	105
合 計	837	162	999	2,529	629	3,158	696	158	854	420	60	480	5,491
割 合	15.2%	3.0%	18.2%	46.1%	11.5%	57.5%	12.7%	2.9%	15.6%	7.6%	1.1%	8.7%	100.0%

都道府県	2023年度					2022年度				
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計
北海道	79	151	43	1	274	56	133	28	9	226
青森県	9	9	5	3	26	9	9	5	3	26
岩手県	5	17	3	4	29	7	21	7	6	41
宮城県	1	33	1	0	35	4	30	2	4	40
秋田県	10	5	1	3	19	7	5	3	4	19
山形県	19	22	8	3	52	28	21	8	23	80
福島県	35	36	7	6	84	34	25	12	6	77
茨城県	24	84	26	6	140	30	72	23	5	130
栃木県	16	42	14	7	79	12	34	15	8	69
群馬県	14	25	19	3	61	6	22	13	5	46
埼玉県	20	77	50	5	152	2	26	7	6	41
千葉県	27	129	36	9	201	34	114	42	32	222
東京都	65	500	88	137	790	68	520	73	143	804
神奈川県	33	129	31	6	199	24	96	37	12	169
新潟県	4	8	3	2	17	1	5	0	0	6
富山県	7	13	4	1	25	4	7	4	1	16
石川県	1	10	1	0	12	2	6	3	1	12
福井県	8	12	4	2	26	9	17	0	0	26
山梨県	4	5	3	1	13	2	3	2	2	9
長野県	12	31	6	2	51	12	21	6	9	48
岐阜県	7	41	7	10	65	8	47	9	11	75
静岡県	40	55	17	3	115	17	53	17	10	97
愛知県	20	233	56	37	346	12	173	43	40	268
三重県	34	92	11	20	157	29	99	13	13	154
滋賀県	1	0	0	2	3	2	9	0	2	13
京都府	26	94	21	5	146	36	67	22	10	135
大阪府	55	364	71	40	530	84	323	78	48	533
兵庫県	40	145	31	11	227	46	157	39	7	249
奈良県	5	18	2	0	25	3	3	3	0	9
和歌山県	2	3	1	0	6	2	7	2	0	11
鳥取県	16	31	1	2	50	11	20	3	2	36
島根県	4	10	2	0	16	8	13	3	1	25
岡山県	7	33	11	4	55	18	45	11	8	82
広島県	1	25	4	3	33	2	15	1	5	23
山口県	22	43	10	29	104	15	28	9	22	74
徳島県	8	9	4	1	22	11	10	2	4	27
香川県	17	19	4	15	55	17	20	6	31	74
愛媛県	21	22	3	1	47	11	18	4	4	37
高知県	6	13	2	2	23	1	3	0	1	5
福岡県	61	235	65	24	385	89	214	47	34	384
佐賀県	2	16	6	4	28	7	10	13	2	32
長崎県	23	30	14	8	75	19	27	13	10	69
熊本県	15	51	16	3	85	15	37	13	18	83
大分県	14	23	4	8	49	13	32	3	3	51
宮崎県	2	21	12	0	35	6	18	8	1	33
鹿児島県	21	62	21	3	107	15	49	15	5	84
沖縄県	14	62	17	4	97	14	58	19	12	103
合 計	877	3,088	766	440	5,171	862	2,742	686	583	4,873
割 合	17.0%	59.7%	14.8%	8.5%	100.0%	17.7%	56.3%	14.1%	12.0%	100.0%

1 苦情の受付状況
(2) サービス分野別受付件数

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

1 苦情の受付状況
(2) サービス分野別受付件数

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

1 苦情の受付状況
(2) サービス分野別受付件数

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

1 苦情の受付状況
(2) サービス分野別受付件数

都道府県	2015年度					累計
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	
北海道	39	87	18	5	149	3,138
青森県	10	28	14	1	53	795
岩手県	9	20	1	0	30	783
宮城県	3	22	3	10	38	982
秋田県	20	16	5	0	41	806
山形県	15	12	1	0	28	874
福島県	28	6	1	0	35	1,097
茨城県	19	34	10	1	64	1,664
栃木県	14	25	5	4	48	1,227
群馬県	13	11	7	4	35	1,021
埼玉県	10	33	20	2	65	1,780
千葉県	102	122	37	29	290	4,608
東京都	75	482	88	174	819	13,408
神奈川県	18	87	20	6	131	2,896
新潟県	21	34	5	5	65	942
富山県	12	10	0	2	24	466
石川県	5	15	4	1	25	413
福井県	11	10	5	2	28	663
山梨県	5	5	0	0	10	254
長野県	11	38	3	4	56	1,254
岐阜県	12	37	6	0	55	1,204
静岡県	24	31	10	8	73	1,314
愛知県	30	98	26	22	176	3,538
三重県	34	85	3	10	132	1,977
滋賀県	10	17	5	5	37	732
京都府	33	132	8	23	196	2,769
大阪府	62	212	28	32	334	7,922
兵庫県	24	81	19	15	139	3,326
奈良県	19	28	7	3	57	695
和歌山県	13	17	3	0	33	722
鳥取県	19	9	2	0	30	843
島根県	8	6	1	3	18	550
岡山県	3	37	1	3	44	851
広島県	12	44	7	12	75	1,008
山口県	17	29	3	11	60	1,382
徳島県	16	9	0	3	28	665
香川県	17	14	4	2	37	836
愛媛県	11	14	2	0	27	759
高知県	7	10	1	3	21	430
福岡県	75	109	25	30	239	5,151
佐賀県	22	15	1	1	39	557
長崎県	13	9	6	4	32	1,091
熊本県	15	33	3	8	59	1,336
大分県	9	7	0	0	16	937
宮崎県	5	12	5	6	28	561
鹿児島県	19	22	7	2	50	1,340
沖縄県	14	35	10	12	71	1,680
合 計	983	2,249	440	468	4,140	83,247
割 合	23.7%	54.3%	10.6%	11.3%	100.0%	-

※累計は2000～2024年度

1 苦情の受付状況

(3) サービス分野別受付件数(施設・事業所別) (2024年度)

都道府県	内訳	高 齢 者										計
		特別養護 老人ホーム	養護老人 ホーム	軽費老人 ホーム (ケアハウス)	訪問介護	通所介護	短期入所 生活介護	福祉用具貸与	小規模 多機能型 居宅介護	認知症対応型 共同生活介護	その他	
北海道	初回	6	1	2	6	5	1	1	1	10	30	63
	継続	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3	6
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	1	0	1	0	0	1	3	7
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
宮城県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
秋田県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	5
	継続	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
山形県	初回	3	1	0	0	1	1	1	1	0	10	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
福島県	初回	0	0	3	2	0	0	1	0	1	11	18
	継続	4	0	1	0	0	1	0	0	0	8	14
茨城県	初回	5	0	2	6	4	3	0	0	4	10	34
	継続	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	5
栃木県	初回	2	0	1	0	1	2	0	1	1	9	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
群馬県	初回	3	0	0	1	2	0	0	0	0	3	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
埼玉県	初回	3	0	1	0	1	0	0	1	2	0	8
	継続	7	0	1	1	1	0	0	0	1	0	11
千葉県	初回	5	0	1	1	1	1	0	0	2	4	15
	継続	9	0	3	2	1	1	0	2	2	5	25
東京都	初回	12	0	5	3	5	1	0	0	4	31	61
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
神奈川県	初回	9	1	1	1	4	2	0	0	3	1	22
	継続	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	6
新潟県	初回	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	1	0	0	0	0	1	0	1	2	12	17
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	1	14	16
石川県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	2	0	2	0	0	0	1	6	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7
岐阜県	初回	4	0	1	1	1	0	0	0	2	15	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	12	0	1	0	2	1	0	0	0	9	25
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	2	0	0	0	1	0	0	0	1	5	9
	継続	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	5
三重県	初回	2	0	0	0	0	1	1	1	1	6	12
	継続	5	0	0	0	3	2	0	0	1	10	21
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	6	0	0	5	6	1	0	0	1	12	31
	継続	3	0	0	1	2	0	0	0	1	4	11
大阪府	初回	9	3	2	9	3	1	1	1	1	38	68
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	11	1	1	6	4	0	0	2	3	24	52
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	2	0	0	3	0	0	0	0	0	5	10
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
和歌山県	初回	2	1	0	0	5	0	0	3	0	5	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	1	1	0	0	2	0	5	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	4
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
山口県	初回	3	1	1	2	0	1	0	0	3	8	19
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
徳島県	初回	1	0	1	1	0	0	0	0	2	8	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	3	1	0	0	0	0	0	0	1	31	36
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	2	0	0	0	5	1	0	1	1	4	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	1	1	0	0	2	0	0	1	0	2	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	13	6	6	7	2	2	1	0	1	32	70
	継続	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	5
佐賀県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	4	1	2	1	3	0	0	0	0	12	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	2	1	1	0	5	0	0	0	0	4	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	8	0	0	1	6	0	0	0	1	18	34
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	2	0	0	1	0	0	0	0	2	6	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	2	2	1	1	0	2	0	8	16
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
沖縄県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	0	6	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		186	22	48	73	84	29	6	22	62	467	999
割合(分野別)		18.6%	2.2%	4.8%	7.3%	8.4%	2.9%	0.6%	2.2%	6.2%	46.7%	100.0%
割合(総件数)		3.4%	0.4%	0.9%	1.3%	1.5%	0.5%	0.1%	0.4%	1.1%	8.5%	18.2%

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) (2024年度)

都道府県	内訳	障 害 者											計
		居宅介護	生活介護	自立訓練 (機能訓練)	自立訓練 (生活訓練)	就労移行 支援	就労継続 支援 (A型)	就労継続 支援 (B型)	共同生活 援助	障害者支援施設 (施設入所支援 + 日中活動事業)	多機能型	その他	
北海道	初回	8	1	0	0	3	25	45	49	3	1	17	152
	継続	2	2	0	1	1	11	12	7	1	0	10	47
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	2	0	0	0	0	2	3	2	0	0	12
岩手県	初回	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	1	7	2	1	0	5	16
宮城県	初回	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	2	7
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
秋田県	初回	0	0	0	0	2	2	1	0	2	0	1	8
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
山形県	初回	1	0	0	1	0	1	5	0	1	0	11	20
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	5
福島県	初回	0	2	0	0	2	5	10	2	1	0	4	26
	継続	0	0	0	0	2	3	5	6	0	0	3	19
茨城県	初回	0	1	0	0	1	7	14	22	3	0	9	57
	継続	0	0	0	1	1	5	5	11	3	2	5	33
栃木県	初回	0	2	0	0	0	4	6	21	2	0	4	39
	継続	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	6
群馬県	初回	4	1	0	0	0	0	5	7	0	0	1	18
	継続	2	1	0	0	0	0	2	5	0	0	0	10
埼玉県	初回	2	1	0	0	6	1	3	9	1	0	2	25
	継続	0	2	0	1	1	3	10	6	0	0	5	28
千葉県	初回	1	1	0	1	2	2	4	8	1	0	8	28
	継続	10	4	0	1	10	26	21	44	3	0	22	141
東京都	初回	39	10	0	8	56	17	73	81	11	0	105	400
	継続	5	0	0	0	4	0	4	10	0	0	3	26
神奈川県	初回	9	6	0	1	14	12	15	33	2	0	10	102
	継続	4	0	0	3	7	2	9	8	0	0	4	37
新潟県	初回	1	1	0	0	1	2	1	0	0	0	1	7
	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	0	3	0	2	0	8
	継続	1	0	0	0	1	6	1	2	2	0	8	21
石川県	初回	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	2	1	0	0	0	1	8	0	1	0	2	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	1	0	0	0	1	2	0	1	0	2	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	1	0	0	1	0	2	0	2	0	3	9
	継続	1	2	0	0	1	0	3	1	3	0	9	20
岐阜県	初回	0	1	0	0	1	13	10	5	1	0	7	38
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
静岡県	初回	1	1	0	0	2	7	8	8	0	0	3	30
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	18	3	0	0	7	18	25	26	1	0	23	121
	継続	6	0	0	0	1	7	17	13	0	0	8	52
三重県	初回	1	2	0	0	0	10	12	2	2	0	3	32
	継続	4	2	0	0	2	7	11	6	2	0	11	45
滋賀県	初回	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
京都府	初回	13	3	0	0	4	6	10	2	0	0	14	52
	継続	6	0	0	0	2	1	2	2	0	0	4	17
大阪府	初回	55	9	1	3	12	90	107	54	5	0	71	407
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	29	3	0	0	12	21	47	20	7	0	44	183
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
奈良県	初回	2	2	1	1	0	1	4	3	0	0	5	19
	継続	1	1	0	0	1	2	2	1	0	0	1	9
和歌山県	初回	1	0	0	0	1	5	6	3	9	0	9	34
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	5	0	0	1	0	0	5	6	0	0	3	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2	5
	継続	1	4	0	1	2	2	2	7	1	0	12	32
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	1	0	1	1	1	9	0	0	0	3	20
山口県	初回	0	4	0	0	1	4	10	6	0	0	2	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
徳島県	初回	0	1	0	0	2	10	6	3	1	0	5	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	1	0	11	0	1	0	7	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	5	0	0	0	0	2	2	2	2	0	4	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	20	4	1	6	11	55	61	68	16	2	42	286
	継続	0	1	0	1	0	0	1	3	1	0	3	10
佐賀県	初回	0	0	0	0	1	2	1	4	0	0	1	9
	継続	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
長崎県	初回	1	0	0	0	0	7	10	7	0	0	2	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	0	1	0	4	2	12	3	4	8	0	19	53
	継続	0	0	0	0	2	3	0	1	1	0	1	8
大分県	初回	1	0	0	0	1	2	15	6	1	0	8	34
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	6	0	0	1	2	3	11	4	0	0	6	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	1	0	3	16	13	5	0	3	41
	継続	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
沖縄県	初回	6	3	0	0	0	17	14	11	7	0	7	65
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
合計		286	90	3	39	188	457	728	637	122	10	598	3,158
割合(分野別)		9.1%	2.8%	0.1%	1.2%	6.0%	14.5%	23.1%	20.2%	3.9%	0.3%	18.9%	100.0%
割合(総件数)		5.2%	1.6%	0.1%	0.7%	3.4%	8.3%	13.3%	11.6%	2.2%	0.2%	10.9%	57.5%

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	児童心理治療 施設	児童自立支援 施設	児童館	自立援助 ホーム	ファミリー ホーム	児童発達支援 センター
北海道	初回	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	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	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
山形県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
茨城県	初回	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
千葉県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	13	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
東京都	初回	35	1	1	2	1	0	0	0	0	0	4
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新潟県	初回	1	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	初回	2	2	0	1	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	7	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	12	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	3	3	1	0	3	0	0	1	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	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
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	23	2	0	3	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	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
長崎県	初回	6	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	6	7	1	1	2	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
沖縄県	初回	6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		215	70	5	14	14	1	1	3	0	0	21
割合(分野別)		25.2%	8.2%	0.6%	1.6%	1.6%	0.1%	0.1%	0.4%	0.0%	0.0%	2.5%
割合(総件数)		3.9%	1.3%	0.1%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.4%

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)(2024年度)

都道府県	内訳	児童								計
		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	8	18	1	0	0	0	2	34	
	継続	3	1	1	0	0	0	0	8	
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	1	0	0	0	0	0	5	
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	2	0	0	0	0	0	7	
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	4	
	継続	0	1	0	0	0	0	0	2	
山形県	初回	0	1	0	0	0	0	0	2	
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	
福島県	初回	0	7	0	0	0	1	3	18	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	3	
茨城県	初回	2	8	0	0	0	0	1	21	
	継続	1	2	0	0	0	0	0	5	
栃木県	初回	1	2	0	0	0	0	0	11	
	継続	0	0	0	0	0	0	1	2	
群馬県	初回	0	9	0	0	0	0	1	12	
	継続	0	1	0	0	1	0	1	3	
埼玉県	初回	3	13	0	0	0	2	0	23	
	継続	1	5	0	0	0	1	0	13	
千葉県	初回	0	9	0	1	0	0	0	12	
	継続	4	16	0	1	0	0	1	38	
東京都	初回	4	37	0	0	1	2	7	95	
	継続	0	3	0	0	0	0	0	4	
神奈川県	初回	5	17	0	3	0	0	3	37	
	継続	1	3	0	0	0	0	1	10	
新潟県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	2	
	継続	0	2	0	0	0	0	0	6	
石川県	初回	0	1	0	0	0	0	0	2	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	2	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
山梨県	初回	0	1	0	0	0	0	0	2	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
長野県	初回	0	3	0	0	0	0	0	8	
	継続	1	4	0	0	0	0	1	7	
岐阜県	初回	3	6	0	0	0	0	0	14	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
静岡県	初回	0	4	0	0	0	0	3	15	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛知県	初回	2	21	0	1	0	0	4	39	
	継続	1	8	0	0	0	0	0	10	
三重県	初回	0	1	0	0	0	0	0	3	
	継続	0	4	0	0	0	1	0	9	
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
京都府	初回	1	5	0	0	0	0	5	15	
	継続	0	1	0	0	0	0	0	3	
大阪府	初回	13	33	0	0	0	0	13	78	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
兵庫県	初回	0	19	0	0	0	2	0	34	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
奈良県	初回	0	3	0	0	0	0	0	3	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
和歌山県	初回	0	5	0	0	0	0	0	7	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
鳥取県	初回	0	1	0	0	0	0	0	1	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
島根県	初回	0	2	0	0	0	0	0	5	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	
	継続	0	2	0	0	0	0	1	9	
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	2	0	0	0	0	0	3	
山口県	初回	0	0	0	0	0	0	0	6	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
徳島県	初回	2	0	0	0	0	0	2	6	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
香川県	初回	0	1	0	0	0	0	2	4	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛媛県	初回	0	2	0	0	0	0	1	4	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
福岡県	初回	2	39	0	0	1	0	2	74	
	継続	0	3	0	1	0	0	0	4	
佐賀県	初回	1	1	0	0	0	0	0	2	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	
長崎県	初回	0	6	0	0	0	0	0	16	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本県	初回	1	3	0	1	0	0	0	15	
	継続	0	1	0	0	0	0	0	2	
大分県	初回	0	8	0	0	0	0	1	17	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎県	初回	0	3	0	0	0	0	2	9	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島県	初回	0	3	0	0	0	0	1	21	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	2	
沖縄県	初回	0	9	0	0	1	0	3	21	
	継続	0	1	0	0	0	0	0	1	
合計		60	364	2	8	4	9	63	854	
割合(分野別)		7.0%	42.6%	0.2%	0.9%	0.5%	1.1%	7.4%	100.0%	
割合(総件数)		1.1%	6.6%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	1.1%	15.6%	

都道府県	内訳	その他								計	合計
		女性自立 支援施設	救護施設	更生施設	生活保護 授産施設	宿所提供 施設	社会福祉 協議会	その他			
北海道	初回	0	1	0	0	0	3	2	6	255	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	61	
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	25	
岩手県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	6	
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	30	
宮城県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	9	
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	4	
秋田県	初回	0	0	0	0	0	6	0	6	23	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
山形県	初回	0	0	0	0	0	1	4	5	45	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
福島県	初回	0	0	0	0	0	3	3	6	68	
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	37	
茨城県	初回	0	2	0	0	0	5	0	7	119	
	継続	0	0	0	0	1	2	0	3	46	
栃木県	初回	0	0	0	0	0	11	5	16	83	
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	10	
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	39	
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	16	
埼玉県	初回	0	1	0	0	0	3	0	4	60	
	継続	0	0	0	0	0	6	0	6	58	
千葉県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	57	
	継続	0	0	0	0	2	7	1	10	214	
東京都	初回	0	11	6	0	0	27	110	154	710	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	31	
神奈川県	初回	0	0	0	0	1	6	0	7	168	
	継続	0	1	0	0	0	8	0	9	62	
新潟県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	16	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
富山県	初回	0	0	0	0	0	1	2	3	30	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	43	
石川県	初回	0	1	0	0	0	1	0	2	8	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	28	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
山梨県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	13	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	19	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	34	
岐阜県	初回	0	1	0	0	0	8	1	10	86	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
静岡県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	72	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
愛知県	初回	0	0	0	0	0	12	7	19	188	
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	72	
三重県	初回	0	0	0	0	0	5	1	6	53	
	継続	0	0	0	0	0	6	0	6	81	
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
京都府	初回	0	0	0	0	0	6	2	8	106	
	継続	0	0	0	0	0	3	1	4	35	
大阪府	初回	0	2	1	0	0	7	9	19	572	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
兵庫県	初回	0	5	0	0	0	0	0	5	274	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	33	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	11	
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	3	3	60	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	30	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
島根県	初回	0	1	0	0	0	0	0	1	12	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	48	
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	28	
山口県	初回	0	0	0	0	0	8	13	21	73	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
徳島県	初回	0	0	0	0	0	2	2	4	51	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
香川県	初回	0	0	0	0	0	8	4	12	72	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛媛県	初回	0	3	0	0	0	0	0	3	38	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	13	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
福岡県	初回	0	0	0	0	0	9	17	26	456	
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	20	
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
長崎県	初回	0	0	0	0	0	10	0	10	76	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本県	初回	0	0	0	0	0	6	2	8	89	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
大分県	初回	0	1	0	0	0	7	5	13	98	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	55	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	9	3	12	90	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
沖縄県	初回	1	0	0	0	0	6	2	9	103	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
合計		1	30	7	0	4	234	204	480	5,491	
割合(分野別)		0.2%	6.3%	1.5%	0.0%	0.8%	48.8%	42.5%	100.0%	-	
割合(総件数)		0.0%	0.5%	0.1%	0.0%	0.1%	4.3%	3.7%	8.7%	-	

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

都道府県	2024年度																		
	電話			来所			FAX			電子メール			郵便			その他			合計
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	
北海道	227	47	274	9	4	13	0	0	0	18	6	24	1	4	5	0	0	0	316
青森県	0	20	20	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	1	1	0	0	0	25
岩手県	4	26	30	1	2	3	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	36
宮城県	9	4	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
秋田県	23	4	27	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	29
山形県	44	4	48	0	2	2	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	53
福島県	57	23	80	0	5	5	2	0	2	7	8	15	2	1	3	0	0	0	105
茨城県	111	31	142	1	0	1	0	0	0	5	13	18	2	2	4	0	0	0	165
栃木県	74	9	83	3	0	3	0	0	0	6	1	7	0	0	0	0	0	0	93
群馬県	36	13	49	3	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55
埼玉県	59	53	112	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	3	4	0	0	0	118
千葉県	49	192	241	0	2	2	0	0	0	8	18	26	0	2	2	0	0	0	271
東京都	568	15	583	3	2	5	2	0	2	132	10	142	5	4	9	0	0	0	741
神奈川県	153	54	207	0	0	0	0	0	0	14	8	22	1	0	1	0	0	0	230
新潟県	12	0	12	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3	0	0	0	16
富山県	22	28	50	4	8	12	0	0	0	2	4	6	2	3	5	0	0	0	73
石川県	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
福井県	22	0	22	4	0	4	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	28
山梨県	13	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
長野県	18	19	37	0	1	1	0	1	1	1	13	14	0	0	0	0	0	0	53
岐阜県	74	0	74	6	1	7	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	87
静岡県	59	1	60	5	0	5	0	0	0	5	0	5	3	0	3	0	0	0	73
愛知県	183	70	253	1	2	3	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	260
三重県	50	69	119	0	4	4	0	0	0	3	6	9	0	1	1	0	1	1	134
滋賀県	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
京都府	83	24	107	2	2	4	2	1	3	18	7	25	1	1	2	0	0	0	141
大阪府	473	0	473	9	0	9	3	0	3	83	0	83	4	0	4	0	0	0	572
兵庫県	248	1	249	0	0	0	1	0	1	22	0	22	3	0	3	0	0	0	275
奈良県	29	8	37	2	1	3	0	0	0	2	2	4	0	0	0	0	0	0	44
和歌山県	45	0	45	1	0	1	0	0	0	11	0	11	3	0	3	0	0	0	60
鳥取県	28	0	28	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	30
島根県	8	0	8	3	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	13
岡山県	6	41	47	0	3	3	0	0	0	0	3	3	0	1	1	0	0	0	54
広島県	0	25	25	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	28
山口県	65	2	67	4	0	4	1	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	75
徳島県	46	0	46	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
香川県	66	0	66	4	0	4	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	72
愛媛県	34	0	34	1	0	1	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	38
高知県	10	0	10	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	13
福岡県	437	15	452	7	0	7	2	0	2	9	0	9	1	5	6	0	0	0	476
佐賀県	15	3	18	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	21
長崎県	63	0	63	7	0	7	0	0	0	5	0	5	1	0	1	0	0	0	76
熊本県	73	7	80	7	2	9	0	0	0	8	1	9	1	0	1	0	0	0	99
大分県	84	0	84	2	0	2	0	0	0	11	0	11	1	0	1	0	0	0	98
宮崎県	43	0	43	8	0	8	1	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	55
鹿児島県	77	2	79	5	1	6	0	0	0	7	2	9	1	0	1	0	0	0	95
沖縄県	90	2	92	5	0	5	1	0	1	5	0	5	2	0	2	0	0	0	105
合 計	3,901	814	4,715	117	48	165	17	3	20	404	113	517	43	30	73	0	1	1	5,491
割 合	71.0%	14.8%	85.9%	2.1%	0.9%	3.0%	0.3%	0.1%	0.4%	7.4%	2.1%	9.4%	0.8%	0.5%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

都道府県	2023年度							2022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	223	5	0	42	4	0	274	181	8	0	34	3	0	226
青森県	18	2	0	2	3	1	26	20	1	0	3	2	0	26
岩手県	22	1	0	4	2	0	29	35	2	0	4	0	0	41
宮城県	27	2	0	6	0	0	35	39	1	0	0	0	0	40
秋田県	13	3	0	1	2	0	19	14	2	0	1	2	0	19
山形県	48	1	1	2	0	0	52	69	2	0	8	1	0	80
福島県	71	6	0	6	1	0	84	68	0	0	5	4	0	77
茨城県	131	6	0	2	1	0	140	107	4	0	17	2	0	130
栃木県	72	3	2	2	0	0	79	58	2	0	9	0	0	69
群馬県	60	1	0	0	0	0	61	44	2	0	0	0	0	46
埼玉県	148	3	0	0	1	0	152	35	1	2	0	3	0	41
千葉県	164	3	0	31	3	0	201	184	0	1	32	5	0	222
東京都	680	2	1	97	10	0	790	642	0	1	151	10	0	804
神奈川県	172	1	0	19	7	0	199	151	0	0	17	1	0	169
新潟県	16	0	0	1	0	0	17	3	2	0	0	1	0	6
富山県	17	4	0	2	1	1	25	15	1	0	0	0	0	16
石川県	9	1	0	2	0	0	12	9	2	0	1	0	0	12
福井県	21	1	0	1	3	0	26	23	3	0	0	0	0	26
山梨県	13	0	0	0	0	0	13	9	0	0	0	0	0	9
長野県	46	0	1	4	0	0	51	39	1	0	8	0	0	48
岐阜県	60	2	0	3	0	0	65	66	2	0	5	2	0	75
静岡県	105	4	1	4	1	0	115	84	5	1	5	2	0	97
愛知県	324	11	6	0	5	0	346	250	15	3	0	0	0	268
三重県	133	11	1	11	0	1	157	137	7	0	9	1	0	154
滋賀県	3	0	0	0	0	0	3	12	1	0	0	0	0	13
京都府	114	5	0	25	2	0	146	106	4	0	25	0	0	135
大阪府	433	7	4	79	7	0	530	455	11	1	63	3	0	533
兵庫県	197	4	0	24	2	0	227	219	4	1	23	2	0	249
奈良県	22	2	0	0	1	0	25	8	1	0	0	0	0	9
和歌山県	2	3	0	1	0	0	6	7	0	0	4	0	0	11
鳥取県	42	4	0	4	0	0	50	32	1	0	1	2	0	36
島根県	13	3	0	0	0	0	16	24	0	0	0	1	0	25
岡山県	49	4	0	0	2	0	55	76	5	0	1	0	0	82
広島県	28	2	0	3	0	0	33	21	0	0	0	2	0	23
山口県	83	8	0	12	1	0	104	66	3	0	5	0	0	74
徳島県	22	0	0	0	0	0	22	24	2	0	1	0	0	27
香川県	50	1	0	3	1	0	55	67	1	0	5	1	0	74
愛媛県	41	1	0	4	1	0	47	33	1	0	3	0	0	37
高知県	16	4	0	3	0	0	23	4	1	0	0	0	0	5
福岡県	353	9	3	12	8	0	385	364	5	2	6	7	0	384
佐賀県	23	4	0	1	0	0	28	26	1	0	3	2	0	32
長崎県	63	7	0	5	0	0	75	61	4	0	3	1	0	69
熊本県	74	2	2	6	1	0	85	68	3	1	7	4	0	83
大分県	41	0	0	6	2	0	49	38	6	0	6	1	0	51
宮崎県	28	3	0	3	1	0	35	31	1	0	1	0	0	33
鹿児島県	84	9	0	11	3	0	107	73	6	0	4	1	0	84
沖縄県	80	11	0	5	1	0	97	89	9	0	4	1	0	103
合 計	4,454	166	22	449	77	3	5,171	4,186	133	13	474	67	0	4,873
割 合	86.1%	3.2%	0.4%	8.7%	1.5%	0.1%	100.0%	85.9%	2.7%	0.3%	9.7%	1.4%	0.0%	100.0%

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

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

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

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

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

都道府県	2015年度							累計
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	
北海道	124	9	1	13	2	0	149	3,138
青森県	38	4	0	7	4	0	53	795
岩手県	21	5	0	4	0	0	30	783
宮城県	37	1	0	0	0	0	38	982
秋田県	35	6	0	0	0	0	41	806
山形県	25	0	0	2	1	0	28	874
福島県	29	3	0	1	2	0	35	1,097
茨城県	55	6	0	3	0	0	64	1,664
栃木県	37	9	0	2	0	0	48	1,227
群馬県	30	4	1	0	0	0	35	1,021
埼玉県	53	4	2	2	4	0	65	1,780
千葉県	259	9	3	12	7	0	290	4,608
東京都	704	16	13	48	38	0	819	13,408
神奈川県	118	4	1	5	3	0	131	2,896
新潟県	54	7	1	3	0	0	65	942
富山県	22	2	0	0	0	0	24	466
石川県	19	4	0	2	0	0	25	413
福井県	22	3	0	1	2	0	28	663
山梨県	9	0	0	0	1	0	10	254
長野県	35	3	0	15	3	0	56	1,254
岐阜県	39	9	0	1	6	0	55	1,204
静岡県	66	3	1	1	2	0	73	1,314
愛知県	161	5	1	0	9	0	176	3,538
三重県	112	13	0	6	1	0	132	1,977
滋賀県	31	3	0	2	1	0	37	732
京都府	180	4	0	12	0	0	196	2,769
大阪府	284	19	8	8	15	0	334	7,922
兵庫県	117	9	3	6	4	0	139	3,326
奈良県	51	3	1	1	1	0	57	695
和歌山県	28	4	0	1	0	0	33	722
鳥取県	21	2	0	6	1	0	30	843
島根県	16	0	0	0	2	0	18	550
岡山県	39	2	0	0	0	3	44	851
広島県	65	5	0	2	3	0	75	1,008
山口県	51	2	0	5	2	0	60	1,382
徳島県	19	4	0	5	0	0	28	665
香川県	33	1	0	3	0	0	37	836
愛媛県	21	4	0	0	2	0	27	759
高知県	17	3	0	0	1	0	21	430
福岡県	214	13	2	2	8	0	239	5,151
佐賀県	34	5	0	0	0	0	39	557
長崎県	30	1	1	0	0	0	32	1,091
熊本県	49	4	0	5	1	0	59	1,336
大分県	15	0	0	1	0	0	16	937
宮崎県	25	0	1	0	2	0	28	561
鹿児島県	44	3	0	2	1	0	50	1,340
沖縄県	55	6	0	3	7	0	71	1,680
合 計	3,543	226	40	192	136	3	4,140	83,247
割 合	85.6%	5.5%	1.0%	4.6%	3.3%	0.1%	100.0%	-

※累計は2000～2024年度

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

都道府県	2024年度																		
	利用者			家族			代理人			職員			隣人・友人			その他			合計
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	
北海道	139	34	173	88	24	112	0	0	0	10	0	10	4	0	4	14	3	17	316
青森県	0	11	11	0	9	9	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	2	2	25
岩手県	3	15	18	2	13	15	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	36
宮城県	7	4	11	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
秋田県	9	1	10	12	4	16	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	29
山形県	20	6	26	16	2	18	0	0	0	7	0	7	0	0	0	2	0	2	53
福島県	29	17	46	37	19	56	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	2	105
茨城県	43	21	64	59	19	78	0	0	0	12	4	16	2	2	4	3	0	3	165
栃木県	44	6	50	36	4	40	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	93
群馬県	11	7	18	22	6	28	1	0	1	3	3	6	1	0	1	1	0	1	55
埼玉県	21	25	46	38	26	64	0	0	0	0	3	3	0	1	1	1	3	4	118
千葉県	22	112	134	28	86	114	0	0	0	6	6	12	0	1	1	1	9	10	271
東京都	455	20	475	191	10	201	2	0	2	36	0	36	11	1	12	15	0	15	741
神奈川県	82	44	126	83	18	101	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	230
新潟県	6	0	6	5	0	5	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	3	16
富山県	7	16	23	16	21	37	0	0	0	3	3	6	0	1	1	4	2	6	73
石川県	3	0	3	4	0	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	8
福井県	15	0	15	11	0	11	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	28
山梨県	7	0	7	6	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
長野県	5	23	28	13	9	22	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	53
岐阜県	40	1	41	44	0	44	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	87
静岡県	31	0	31	36	1	37	1	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	3	73
愛知県	103	49	152	70	22	92	0	0	0	9	0	9	0	0	0	6	1	7	260
三重県	35	44	79	16	35	51	0	1	1	0	0	0	0	1	1	2	0	2	134
滋賀県	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
京都府	44	17	61	40	14	54	1	0	1	6	3	9	9	1	10	6	0	6	141
大阪府	365	0	365	172	0	172	3	0	3	22	0	22	7	0	7	3	0	3	572
兵庫県	134	1	135	96	0	96	0	0	0	31	0	31	4	0	4	9	0	9	275
奈良県	15	9	24	17	1	18	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	44
和歌山県	32	0	32	15	0	15	1	0	1	7	0	7	0	0	0	5	0	5	60
鳥取県	17	0	17	11	0	11	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	30
島根県	3	1	4	9	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
岡山県	4	29	33	1	18	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	54
広島県	0	21	21	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
山口県	37	0	37	29	2	31	0	0	0	0	0	0	2	0	2	5	0	5	75
徳島県	26	0	26	17	0	17	0	0	0	3	0	3	0	0	0	5	0	5	51
香川県	30	0	30	31	0	31	1	0	1	4	0	4	0	0	0	6	0	6	72
愛媛県	17	0	17	19	0	19	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	38
高知県	6	0	6	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
福岡県	253	8	261	131	8	139	2	0	2	54	2	56	10	1	11	6	1	7	476
佐賀県	4	3	7	10	1	11	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	21
長崎県	31	0	31	36	0	36	0	0	0	7	0	7	0	0	0	2	0	2	76
熊本県	44	5	49	34	3	37	1	0	1	3	1	4	0	0	0	7	1	8	99
大分県	33	0	33	52	0	52	0	0	0	4	0	4	7	0	7	2	0	2	98
宮崎県	22	0	22	27	0	27	0	0	0	5	0	5	0	0	0	1	0	1	55
鹿児島県	35	2	37	52	3	55	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	95
沖縄県	43	1	44	45	1	46	6	0	6	3	0	3	0	0	0	6	0	6	105
合 計	2,335	554	2,889	1,686	387	2,073	22	4	26	247	30	277	64	9	73	128	25	153	5,491
割 合	42.5%	10.1%	52.6%	30.7%	7.0%	37.8%	0.4%	0.1%	0.5%	4.5%	0.5%	5.0%	1.2%	0.2%	1.3%	2.3%	0.5%	2.8%	100.0%

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

都道府県	2023年度							2022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	131	119	0	5	6	13	274	113	89	0	9	1	14	226
青森県	15	10	0	1	0	0	26	6	18	0	1	0	1	26
岩手県	16	12	0	0	0	1	29	19	18	2	1	0	1	41
宮城県	31	4	0	0	0	0	35	30	8	0	1	0	1	40
秋田県	8	9	0	2	0	0	19	10	6	1	0	0	2	19
山形県	15	27	0	10	0	0	52	35	29	0	7	2	7	80
福島県	36	45	0	2	0	1	84	23	49	1	0	0	4	77
茨城県	51	75	0	7	0	7	140	54	65	1	4	0	6	130
栃木県	38	35	0	5	1	0	79	30	37	0	0	1	1	69
群馬県	26	33	0	1	1	0	61	19	20	0	7	0	0	46
埼玉県	65	79	2	3	0	3	152	30	10	0	0	0	1	41
千葉県	90	96	3	8	1	3	201	111	92	0	3	3	13	222
東京都	519	185	2	30	20	34	790	484	239	0	35	9	37	804
神奈川県	96	96	1	1	1	4	199	86	78	0	1	2	2	169
新潟県	4	7	0	2	0	4	17	1	4	0	1	0	0	6
富山県	7	15	0	2	0	1	25	6	10	0	0	0	0	16
石川県	8	4	0	0	0	0	12	7	5	0	0	0	0	12
福井県	15	11	0	0	0	0	26	13	12	0	0	0	1	26
山梨県	3	7	2	1	0	0	13	3	6	0	0	0	0	9
長野県	25	23	0	2	1	0	51	24	13	1	1	4	5	48
岐阜県	36	23	1	3	0	2	65	55	11	0	0	0	9	75
静岡県	43	57	0	5	1	9	115	47	39	1	2	0	8	97
愛知県	209	105	1	16	3	12	346	160	93	2	6	2	5	268
三重県	90	56	0	4	7	0	157	99	47	2	1	0	5	154
滋賀県	1	2	0	0	0	0	3	9	3	1	0	0	0	13
京都府	73	63	0	5	0	5	146	63	55	0	8	0	9	135
大阪府	354	142	5	18	7	4	530	328	173	0	16	8	8	533
兵庫県	106	85	4	18	5	9	227	133	91	4	13	2	6	249
奈良県	13	10	1	0	0	1	25	1	8	0	0	0	0	9
和歌山県	3	2	1	0	0	0	6	6	5	0	0	0	0	11
鳥取県	28	15	0	4	1	2	50	23	11	0	0	1	1	36
島根県	6	9	1	0	0	0	16	7	17	1	0	0	0	25
岡山県	24	30	0	1	0	0	55	35	40	0	1	0	6	82
広島県	21	12	0	0	0	0	33	14	8	0	0	0	1	23
山口県	56	29	1	7	0	11	104	31	34	0	4	0	5	74
徳島県	7	14	1	0	0	0	22	10	12	2	0	1	2	27
香川県	27	16	1	7	0	4	55	39	24	0	3	3	5	74
愛媛県	16	27	1	0	3	0	47	14	19	0	0	4	0	37
高知県	10	11	0	1	0	1	23	2	3	0	0	0	0	5
福岡県	232	116	0	19	8	10	385	225	124	1	17	8	9	384
佐賀県	15	13	0	0	0	0	28	11	19	0	1	0	1	32
長崎県	19	47	0	6	1	2	75	35	26	0	6	1	1	69
熊本県	40	37	0	3	0	5	85	46	27	0	3	4	3	83
大分県	24	20	0	0	1	4	49	24	18	0	5	0	4	51
宮崎県	16	18	0	0	0	1	35	15	17	0	1	0	0	33
鹿児島県	58	44	0	2	0	3	107	43	32	0	3	0	6	84
沖縄県	54	37	0	2	1	3	97	52	36	3	4	2	6	103
合 計	2,780	1,932	28	203	69	159	5,171	2,631	1,800	23	165	58	196	4,873
割 合	57.0%	39.6%	0.6%	4.2%	1.4%	3.3%	106.1%	54.0%	36.9%	0.5%	3.4%	1.2%	4.0%	100.0%

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

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

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

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

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

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

都道府県	2015年度							累計
	利用者	家族	代理人	職員	隣人 友人	その他	合計	
北海道	58	70	0	11	4	6	149	3,138
青森県	20	22	6	1	1	3	53	795
岩手県	17	13	0	0	0	0	30	783
宮城県	29	9	0	0	0	0	38	982
秋田県	13	22	1	4	0	1	41	806
山形県	9	16	0	1	1	1	28	874
福島県	5	21	0	7	0	2	35	1,097
茨城県	18	39	2	2	0	3	64	1,664
栃木県	12	25	0	7	0	4	48	1,227
群馬県	15	17	0	0	1	2	35	1,021
埼玉県	27	33	0	3	1	1	65	1,780
千葉県	119	114	4	31	7	15	290	4,608
東京都	452	184	4	162	4	13	819	13,408
神奈川県	68	60	0	1	0	2	131	2,896
新潟県	31	24	0	6	1	3	65	942
富山県	13	9	0	1	0	1	24	466
石川県	12	12	0	0	0	1	25	413
福井県	11	17	0	0	0	0	28	663
山梨県	4	4	0	0	1	1	10	254
長野県	31	15	0	7	2	1	56	1,254
岐阜県	31	12	0	4	2	6	55	1,204
静岡県	36	31	0	2	0	4	73	1,314
愛知県	81	73	2	6	5	9	176	3,538
三重県	82	31	3	13	1	2	132	1,977
滋賀県	15	21	0	0	0	1	37	732
京都府	135	47	0	1	9	4	196	2,769
大阪府	185	102	3	22	8	14	334	7,922
兵庫県	57	48	0	8	0	26	139	3,326
奈良県	21	28	1	6	0	1	57	695
和歌山県	14	10	0	3	1	5	33	722
鳥取県	12	12	0	4	2	0	30	843
島根県	8	4	1	0	3	2	18	550
岡山県	25	16	0	0	0	3	44	851
広島県	45	25	0	3	0	2	75	1,008
山口県	32	21	1	3	0	3	60	1,382
徳島県	19	4	0	4	1	0	28	665
香川県	16	17	1	2	1	0	37	836
愛媛県	13	12	0	1	0	1	27	759
高知県	11	10	0	0	0	0	21	430
福岡県	103	99	1	27	0	9	239	5,151
佐賀県	14	23	0	1	1	0	39	557
長崎県	13	18	0	1	0	0	32	1,091
熊本県	30	18	0	6	2	3	59	1,336
大分県	5	9	0	0	0	2	16	937
宮崎県	15	10	0	2	1	0	28	561
鹿児島県	17	26	0	5	2	0	50	1,340
沖縄県	31	29	0	4	0	7	71	1,680
合 計	2,030	1,482	30	372	62	164	4,140	83,247
割 合	49.0%	35.8%	0.7%	9.0%	1.5%	4.0%	100.0%	-

※累計は2000～2024年度

2 苦情の種類

(1) 苦情の種類

都道府県	2024年度																						
	職員の接遇			サービスの質 や量			利用料			説明・情報提 供			被害・損害			権利侵害			その他			合 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	初回	継続	計		
北海道	109	32	141	73	21	94	21	1	22	11	2	13	13	2	15	13	3	16	15	0	15	316	
青森県	0	10	10	0	3	3	0	2	2	0	4	4	0	1	1	0	2	2	0	3	3	25	
岩手県	2	13	15	3	11	14	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	3	4	0	0	0	36	
宮城県	7	3	10	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	13	
秋田県	11	4	15	4	1	5	0	0	0	3	0	3	1	0	1	0	1	1	4	0	4	29	
山形県	25	4	29	1	2	3	1	0	1	2	2	4	4	0	4	1	0	1	11	0	11	53	
福島県	41	20	61	11	5	16	1	1	2	5	5	10	2	2	4	2	2	4	6	2	8	105	
茨城県	41	24	65	30	12	42	3	0	3	7	4	11	10	1	11	18	3	21	10	2	12	165	
栃木県	26	7	33	20	2	22	8	1	9	10	0	10	4	0	4	0	0	0	15	0	15	93	
群馬県	12	8	20	10	4	14	10	2	12	4	0	4	0	1	1	0	1	1	3	0	3	55	
埼玉県	21	32	53	16	12	28	1	0	1	14	7	21	6	4	10	2	2	4	0	1	1	118	
千葉県	25	100	125	16	49	65	0	15	15	4	28	32	0	7	7	12	15	27	0	0	0	271	
東京都	458	22	480	105	6	111	26	0	26	24	1	25	18	0	18	33	1	34	46	1	47	741	
神奈川県	38	24	62	66	19	85	10	0	10	28	12	40	13	3	16	7	1	8	6	3	9	230	
新潟県	6	0	6	2	0	2	0	0	0	3	0	3	1	0	1	2	0	2	2	0	2	16	
富山県	9	17	26	2	8	10	4	0	4	2	5	7	1	5	6	1	1	2	11	7	18	73	
石川県	6	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	
福井県	13	0	13	2	0	2	0	0	0	8	0	8	2	0	2	0	0	0	3	0	3	28	
山梨県	7	0	7	5	1	6	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
長野県	6	12	18	8	13	21	0	0	0	3	4	7	1	0	1	0	4	4	1	1	2	53	
岐阜県	63	0	63	7	0	7	4	0	4	3	0	3	2	0	2	0	1	1	7	0	7	87	
静岡県	40	1	41	1	0	1	1	0	1	4	0	4	7	0	7	16	0	16	3	0	3	73	
愛知県	102	48	150	23	9	32	7	3	10	14	4	18	13	1	14	13	3	16	16	4	20	260	
三重県	24	22	46	11	35	46	3	3	6	8	7	15	0	8	8	3	1	4	4	5	9	134	
滋賀県	1	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
京都府	46	16	62	20	9	29	4	0	4	8	1	9	15	6	21	7	2	9	6	1	7	141	
大阪府	329	0	329	52	0	52	17	0	17	79	0	79	30	0	30	34	0	34	31	0	31	572	
兵庫県	88	0	88	29	0	29	12	0	12	101	0	101	16	1	17	11	0	11	17	0	17	275	
奈良県	23	10	33	7	1	8	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	
和歌山県	15	0	15	10	0	10	0	0	0	5	0	5	1	0	1	7	0	7	22	0	22	60	
鳥取県	11	0	11	8	0	8	3	0	3	4	0	4	1	0	1	1	0	1	2	0	2	30	
島根県	7	1	8	2	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	13	
岡山県	3	29	32	1	5	6	0	2	2	0	7	7	1	3	4	0	1	1	1	1	2	54	
広島県	0	15	15	0	4	4	0	1	1	0	7	7	0	1	1	0	0	0	0	0	0	28	
山口県	31	2	33	10	0	10	6	0	6	8	0	8	2	0	2	1	0	1	15	0	15	75	
徳島県	14	0	14	18	0	18	0	0	0	3	0	3	2	0	2	7	0	7	7	0	7	51	
香川県	23	0	23	7	0	7	0	0	0	5	0	5	21	0	21	4	0	4	12	0	12	72	
愛媛県	11	0	11	12	0	12	1	0	1	9	0	9	3	0	3	2	0	2	0	0	0	38	
高知県	2	0	2	8	0	8	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	13	
福岡県	185	6	191	68	3	71	16	1	17	47	5	52	24	3	27	22	0	22	94	2	96	476	
佐賀県	6	3	9	3	1	4	0	0	0	2	0	2	2	0	2	4	0	4	0	0	0	21	
長崎県	17	0	17	26	0	26	3	0	3	14	0	14	3	0	3	6	0	6	7	0	7	76	
熊本県	60	5	65	5	0	5	3	0	3	8	1	9	8	1	9	3	1	4	2	2	4	99	
大分県	46	0	46	14	0	14	0	0	0	19	0	19	3	0	3	2	0	2	14	0	14	98	
宮崎県	14	0	14	4	0	4	0	0	0	14	0	14	6	0	6	16	0	16	1	0	1	55	
鹿児島県	33	2	35	25	2	27	7	0	7	4	1	5	8	0	8	9	0	9	4	0	4	95	
沖縄県	58	2	60	11	0	11	4	0	4	14	0	14	4	0	4	9	0	9	3	0	3	105	
合 計	2,115	495	2,610	758	239	997	178	33	211	507	108	615	251	51	302	271	48	319	402	35	437	5,491	
割 合	38.5%	9.0%	47.5%	13.8%	4.4%	18.2%	3.2%	0.6%	3.8%	9.2%	2.0%	11.2%	4.6%	0.9%	5.5%	4.9%	0.9%	5.8%	7.3%	0.6%	8.0%	100.0%	

都道府県	2023年度								2022年度								2021年度							
	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	120	83	9	17	21	13	11	274	137	56	8	4	8	9	4	226	101	23	2	5	4	5	4	144
青森県	8	3	1	4	2	5	3	26	6	5	2	3	2	3	5	26	11	4	3	1	2	3	4	28
岩手県	14	11	1	0	1	2	0	29	18	11	2	4	2	3	1	41	21	11	2	1	4	0	0	39
宮城県	24	6	0	0	0	1	4	35	22	6	2	5	3	0	2	40	18	11	0	2	1	1	2	35
秋田県	18	1	0	0	0	0	0	19	13	2	1	1	1	1	0	19	13	3	1	0	3	1	0	21
山形県	16	5	2	6	7	3	13	52	33	1	2	8	6	5	25	80	15	7	1	4	6	1	15	49
福島県	54	17	1	8	3	1	0	84	40	10	5	12	2	5	3	77	38	2	3	9	8	6	5	71
茨城県	57	39	3	5	12	23	1	140	81	21	3	7	8	5	5	130	93	19	2	8	4	14	2	142
栃木県	15	27	1	16	3	5	12	79	19	15	2	14	8	7	4	69	23	8	1	9	2	8	16	67
群馬県	22	20	0	6	6	0	7	61	15	12	2	10	1	0	6	46	19	8	4	8	2	3	5	49
埼玉県	50	35	8	30	12	3	14	152	23	9	0	8	1	0	0	41	17	5	0	4	1	2	0	29
千葉県	75	37	11	28	14	33	3	201	80	42	13	18	14	25	30	222	81	59	2	12	6	19	122	301
東京都	370	123	18	28	51	46	154	790	319	114	23	81	36	20	211	804	103	176	12	15	55	124	461	946
神奈川県	47	75	7	36	14	13	7	199	44	58	6	27	13	12	9	169	45	63	8	35	8	5	7	171
新潟県	3	0	0	9	0	4	1	17	0	2	0	1	1	1	1	6	1	2	0	3	0	0	0	6
富山県	11	5	0	4	1	0	4	25	7	1	1	2	1	2	2	16	4	3	0	4	2	0	2	15
石川県	10	1	0	0	0	0	1	12	9	1	0	0	1	1	0	12	8	0	2	1	0	1	0	12
福井県	11	5	1	5	1	1	2	26	15	3	2	3	2	1	0	26	11	2	0	1	0	0	0	14
山梨県	7	2	0	0	2	2	0	13	3	2	1	3	0	0	0	9	9	3	0	0	1	0	2	15
長野県	23	17	0	8	0	3	0	51	23	10	0	8	1	5	1	48	28	8	0	8	0	0	1	45
岐阜県	30	20	1	3	0	4	7	65	38	10	3	9	3	4	8	75	27	6	2	9	0	3	11	58
静岡県	34	38	4	5	8	17	9	115	27	35	3	0	8	13	11	97	29	19	1	8	3	10	5	75
愛知県	165	77	20	38	16	13	17	346	152	26	16	21	15	23	15	268	67	19	11	6	8	5	47	163
三重県	76	38	7	18	6	6	6	157	54	35	5	33	3	13	11	154	69	33	2	10	1	8	14	137
滋賀県	1	1	0	1	0	0	0	3	9	3	0	0	0	1	0	13	37	2	0	4	1	1	0	45
京都府	66	23	5	14	9	18	11	146	69	17	2	14	7	11	15	135	76	17	3	18	15	13	16	158
大阪府	294	42	15	108	18	21	32	530	204	119	14	57	50	21	68	533	177	138	32	47	45	22	39	500
兵庫県	94	33	4	31	28	16	21	227	136	24	6	46	17	12	8	249	90	26	13	53	22	13	17	234
奈良県	9	5	1	7	1	1	1	25	2	2	1	2	0	1	1	9	5	3	0	2	2	2	4	18
和歌山県	1	0	0	1	1	1	2	6	1	1	0	3	2	1	3	11	3	0	0	0	0	1	3	7
鳥取県	11	17	2	4	6	8	2	50	9	17	1	1	5	2	1	36	17	16	2	0	4	11	5	55
島根県	8	1	0	4	0	0	3	16	11	1	0	4	0	0	9	25	5	0	1	3	2	0	5	16
岡山県	38	4	3	5	2	0	3	55	40	7	3	18	7	3	4	82	30	8	4	13	4	3	5	67
広島県	21	4	0	7	0	1	0	33	18	3	0	1	0	0	1	23	24	0	0	1	0	0	1	26
山口県	32	16	2	10	10	10	24	104	39	8	1	7	0	6	13	74	20	12	2	7	1	3	26	71
徳島県	4	4	1	6	0	6	1	22	7	11	0	1	1	0	7	27	9	3	3	1	1	2	13	32
香川県	15	14	0	3	6	7	10	55	33	26	1	4	1	3	6	74	24	12	1	3	14	1	5	60
愛媛県	21	11	0	6	5	1	3	47	18	6	1	1	2	7	2	37	11	4	0	6	3	1	3	28
高知県	5	8	0	1	4	2	3	23	3	0	0	0	0	0	2	5	1	0	0	1	0	0	0	2
福岡県	206	42	12	22	18	13	72	385	206	52	13	11	17	11	74	384	170	47	15	18	19	13	68	350
佐賀県	12	7	0	4	3	1	1	28	18	1	1	2	2	5	3	32	13	0	1	8	5	3	2	32
長崎県	18	17	1	16	17	0	6	75	17	9	1	23	14	1	4	69	20	5	2	13	13	4	7	64
熊本県	45	14	2	12	2	6	4	85	38	17	4	6	2	6	10	83	22	21	2	3	3	4	9	64
大分県	20	11	6	3	1	5	3	49	20	13	2	6	3	1	6	51	26	6	6	12	1	8	27	86
宮崎県	11	5	0	7	0	9	3	35	20	1	1	3	0	3	5	33	18	1	0	5	0	1	0	25
鹿児島県	45	36	3	11	5	6	1	107	23	24	5	11	8	7	6	84	34	20	4	10	10	7	14	99
沖縄県	46	24	2	9	8	4	4	97	38	21	4	23	6	1	10	103	34	35	2	21	3	4	5	104
合 計	2,283	1,024	154	566	324	334	486	5,171	2,157	870	163	526	284	261	612	4,873	1,717	870	152	412	289	336	999	4,775
割 合	44.2%	19.8%	3.0%	10.9%	6.3%	6.5%	9.4%	100.0%	44.3%	17.9%	3.3%	10.8%	5.8%	5.4%	12.6%	100.0%	36.0%	18.2%	3.2%	8.6%	6.1%	7.0%	20.9%	100.0%

2 苦情の種類

(1) 苦情の種類

都道府県	2020年度								2019年度								2018年度							
	職員 接遇	の 質 や 量	サ ー ビ ス	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	の 質 や 量	サ ー ビ ス	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	の 質 や 量	サ ー ビ ス	利 用 料	情 報 提 供・ 説 明・ 損 害	被 害・ 権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	95	30	5	4	0	3	0	137	89	19	1	9	4	3	13	138	84	13	5	5	1	10	6	124
青森県	14	1	4	3	1	0	6	29	14	3	3	5	2	1	2	30	13	5	1	6	0	1	1	27
岩手県	22	10	1	1	3	4	1	42	29	1	2	8	3	5	0	48	37	8	1	4	1	0	0	51
宮城県	20	10	1	6	0	1	6	44	20	15	0	1	1	2	3	42	16	10	1	3	1	1	1	33
秋田県	24	9	0	1	0	0	9	43	19	3	0	2	2	0	0	26	17	9	0	4	2	0	1	33
山形県	15	6	1	5	3	3	28	61	26	11	1	6	3	5	16	68	11	4	0	6	8	0	2	31
福島県	33	2	1	8	8	4	10	66	35	0	3	2	4	6	8	58	3	4	5	19	4	8	5	48
茨城県	93	13	8	10	3	9	2	138	69	11	5	6	2	3	9	105	49	11	2	2	3	2	9	78
栃木県	28	12	2	22	2	8	10	84	25	19	2	7	4	1	7	65	26	21	1	4	5	3	4	64
群馬県	17	10	3	16	2	0	0	48	23	5	3	13	1	0	0	45	27	16	1	16	0	2	0	62
埼玉県	8	10	1	7	1	0	0	27	16	15	3	3	3	5	0	45	25	16	1	10	1	3	0	56
千葉県	81	39	8	8	6	4	126	272	138	74	7	25	12	16	27	299	140	32	15	22	10	3	11	233
東京都	45	57	10	6	17	23	275	433	229	138	16	96	45	32	248	804	244	90	18	156	20	15	210	753
神奈川県	37	39	6	29	4	9	9	133	42	45	5	19	10	7	8	136	35	43	4	20	12	9	7	130
新潟県	1	5	1	2	0	3	1	13	21	7	2	2	0	2	10	44	27	8	1	4	3	1	2	46
富山県	5	2	0	0	0	0	2	9	0	2	1	0	1	0	1	5	18	2	1	0	0	1	3	25
石川県	7	0	0	0	0	0	0	7	12	2	1	3	0	3	4	25	13	0	1	1	1	3	3	22
福井県	13	2	0	3	0	0	0	18	13	4	0	7	1	2	1	28	17	6	0	4	1	1	0	29
山梨県	6	2	1	9	1	0	2	21	5	1	0	1	0	0	0	7	8	3	1	0	1	1	0	14
長野県	46	10	1	6	2	2	2	69	31	7	1	5	1	4	1	50	36	10	1	2	0	2	5	56
岐阜県	41	8	3	7	11	4	14	88	44	14	2	12	3	4	13	92	45	27	3	12	6	12	3	108
静岡県	17	12	2	10	5	10	5	61	27	11	7	8	8	6	8	75	49	2	5	2	4	1	9	72
愛知県	90	34	10	9	15	26	43	227	97	13	8	8	20	14	31	191	117	19	9	5	4	10	12	176
三重県	59	45	2	24	1	6	7	144	61	25	7	11	10	8	5	127	58	25	3	12	12	2	2	114
滋賀県	6	6	2	5	2	0	0	21	11	4	1	0	1	1	0	18	20	0	0	0	1	0	0	21
京都府	55	21	8	43	18	13	33	191	120	44	1	57	12	14	16	264	93	38	1	10	5	14	0	161
大阪府	228	73	12	43	35	29	129	549	165	127	12	29	42	34	81	490	88	147	15	40	50	23	87	450
兵庫県	86	30	16	34	16	20	14	216	74	42	8	39	30	17	17	227	74	53	7	24	18	12	37	225
奈良県	7	2	1	2	1	1	4	18	8	4	0	8	2	2	4	28	8	8	1	9	1	0	2	29
和歌山県	0	0	0	3	0	2	0	5	14	1	2	9	3	2	3	34	15	2	1	1	4	3	2	28
鳥取県	15	20	5	5	2	5	1	53	11	12	2	2	4	8	2	41	10	13	2	4	5	7	4	45
島根県	6	0	0	5	3	0	1	15	5	0	0	7	1	2	0	15	11	0	0	5	1	1	1	19
岡山県	11	7	4	1	1	1	4	29	9	13	0	2	2	2	5	33	5	2	2	4	3	3	5	24
広島県	22	3	0	0	0	1	1	27	26	3	0	2	1	0	0	32	30	2	2	5	2	1	0	42
山口県	33	11	1	5	4	3	17	74	43	12	0	5	3	5	26	94	45	18	1	9	10	12	0	95
徳島県	6	3	0	2	3	1	13	28	8	4	0	3	5	4	2	26	10	2	1	1	2	0	6	22
香川県	12	1	0	0	4	0	18	35	26	7	1	3	1	1	2	41	15	9	1	0	5	2	0	32
愛媛県	12	2	1	1	5	6	4	31	9	8	1	1	2	3	1	25	20	1	3	0	0	1	1	26
高知県	2	1	0	0	0	0	3	6	1	5	0	1	0	0	1	8	4	1	0	1	0	2	0	8
福岡県	152	43	12	19	15	24	101	366	156	52	14	21	8	16	56	323	125	71	13	24	19	35	32	319
佐賀県	6	1	0	3	0	2	2	14	12	3	0	9	2	3	16	45	8	7	0	8	4	2	16	45
長崎県	11	7	3	14	4	2	3	44	8	5	0	5	5	0	0	23	15	2	1	5	1	0	0	24
熊本県	25	24	0	21	1	3	7	81	16	5	0	7	4	4	13	49	20	20	1	12	5	0	13	71
大分県	20	14	0	6	3	5	20	68	16	3	5	6	5	6	12	53	12	3	1	6	7	2	5	36
宮崎県	21	0	0	4	0	0	10	35	21	1	0	3	0	1	1	27	16	1	0	1	1	3	0	22
鹿児島県	61	14	3	8	3	4	5	98	34	19	4	9	5	5	10	86	30	11	2	10	4	7	9	73
沖縄県	66	35	5	11	5	1	6	129	40	15	3	15	5	10	19	107	36	13	4	17	5	2	22	99
合 計	1,680	686	144	431	210	242	954	4,347	1,918	834	134	502	283	269	702	4,642	1,825	808	139	515	253	223	538	4,301
割 合	38.6%	15.8%	3.3%	9.9%	4.8%	5.6%	21.9%	100.0%	41.3%	18.0%	2.9%	10.8%	6.1%	5.8%	15.1%	100.0%	42.4%	18.8%	3.2%	12.0%	5.9%	5.2%	12.5%	100.0%

都道府県	2017年度								2016年度								2015年度								累計
	職員 接遇	の 質 や 量	サ ー ビ ス	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	の 質 や 量	サ ー ビ ス	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	の 質 や 量	サ ー ビ ス	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	74	42	4	11	7	9	13	160	77	21	5	15	11	22	12	163	45	27	10	14	14	18	21	149	3,138
青森県	19	5	2	3	1	2	4	36	24	2	3	3	2	0	2	36	34	3	3	5	3	1	4	53	795
岩手県	41	5	0	10	0	4	0	60	33	10	0	13	1	5	0	62	16	3	1	6	0	4	0	30	783
宮城県	11	8	1	11	1	2	6	40	26	14	1	0	3	4	2	50	23	7	2	6	0	0	0	38	982
秋田県	8	10	0	5	2	0	2	27	10	12	0	1	2	1	1	27	12	14	1	2	7	4	1	41	806
山形県	22	7	0	5	1	10	5	50	19	4	0	2	1	3	2	31	12	1	3	5	3	2	2	28	874
福島県	10	8	4	7	4	4	1	38	11	17	0	5	1	1	0	35	18	2	2	0	3	1	9	35	1,097
茨城県	48	4	3	3	1	4	5	68	45	9	2	3	1	1	5	66	30	13	6	6	2	4	3	64	1,664
栃木県	41	4	0	0	1	2	2	50	31	8	1	0	3	3	0	46	22	6	6	1	2	5	6	48	1,227
群馬県	25	5	3	8	4	1	3	49	12	0	0	2	1	2	9	26	16	3	1	5	2	3	5	35	1,021
埼玉県	23	12	1	11	2	2	2	53	16	13	2	22	7	7	1	68	23	17	0	17	0	8	0	65	1,780
千葉県	98	48	20	16	12	8	48	250	103	44	18	18	19	26	43	271	126	49	19	23	22	19	32	290	4,608
東京都	231	96	9	161	16	15	126	654	278	206	10	108	16	68	103	789	332	163	27	56	36	78	127	819	13,408
神奈川県	25	41	3	23	10	11	7	120	33	38	5	23	8	7	8	122	32	39	9	24	12	5	10	131	2,896
新潟県	16	6	3	1	3	2	8	39	17	12	4	2	2	3	8	48	26	11	1	4	2	10	11	65	942
富山県	11	4	2	0	0	1	0	18	6	7	4	1	0	3	1	22	8	7	2	2	2	3	0	24	466
石川県	13	3	1	1	0	1	0	19	15	3	0	0	1	2	1	22	11	5	2	1	1	5	0	25	413
福井県	27	1	0	1	0	3	0	32	12	5	2	1	2	2	0	24	14	2	0	8	2	1	1	28	663
山梨県	4	4	1	2	0	2	0	13	5	0	0	0	2	1	0	8	5	0	0	0	0	0	5	10	254
長野県	26	14	0	12	0	6	4	62	28	11	0	7	0	5	3	54	18	6	1	20	2	7	2	56	1,254
岐阜県	32	11	3	10	1	4	10	71	15	9	2	9	2	2	4	43	22	12	0	7	2	9	3	55	1,204
静岡県	29	7	5	5	8	3	14	71	13	7	1	2	3	4	1	31	39	20	0	5	2	2	5	73	1,314
愛知県	88	42	13	8	8	10	18	187	73	38	10	6	5	11	15	158	81	37	4	10	13	11	20	176	3,538
三重県	48	37	2	17	6	2	6	118	52	36	4	9	5	7	10	123	38	34	0	16	10	11	23	132	1,977
滋賀県	24	1	1	8	3	0	0	37	12	3	2	4	0	2	1	24	10	6	0	9	4	0	8	37	732
京都府	58	19	4	6	7	2	1	97	40	38	4	8	5	10	4	109	128	26	3	14	4	7	14	196	2,769
大阪府	85	46	9	17	45	52	162	416	131	44	9	10	18	21	223	456	100	69	22	33	33	14	63	334	7,922
兵庫県	60	39	2	35	15	15	17	183	39	45	6	39	17	10	28	184	23	29	4	28	14	29	12	139	3,326
奈良県	11	4	3	8	4	1	3	34	11	4	3	5	1	5	5	34	20	11	1	10	2	4	9	57	695
和歌山県	10	8	0	3	3	1	1	26	15	5	0	4	1	1	4	30	12	6	3	1	2	5	4	33	722
鳥取県	5	11	4	1	7	12	6	46	5	4	3	7	3	4	2	28	11	7	1	2	4	1	4	30	843
島根県	8	1	1	4	1	0	2	17	8	2	0	6	4	1	6	27	10	3	0	1	0	1	3	18	550
岡山県	20	7	0	4	2	5	3	41	14	4	2	7	3	0	4	34	20	6	0	7	1	2	8	44	851
広島県	78	12	0	6	1	1	1	99	37	13	1	12	9	3	5	80	44	11	2	8	5	2	3	75	1,008
山口県	38	16	3	15	3	14	2	91	21	6	4	6	6	6	10	59	24	9	3	4	6	9	5	60	1,382
徳島県	4	10	0	3	3	1	0	21	5	12	2	15	3	4	14	55	2	16	2	1	0	3	4	28	665
香川県	16	2	1	0	8	5	6	38	8	10	1	0	8	3	2	32	22	3	2	1	5	3	1	37	836
愛媛県	7	0	0	3	1	2	0	13	7	3	1	2	1	2	0	16	12	2	1	4	2	6	0	27	759
高知県	6	12	0	0	1	0	4	23	19	2	0	0	0	0	2	23	17	0	0	2	0	0	2	21	430
福岡県	90	77	14	25	22	19	26	273	108	49	7	26	13	15	31	249	98	41	17	22	15	17	29	239	5,151
佐賀県	10	17	3	0	3	0	10	43	15	10	0	0	2	0	16	43	14	12	3	4	0	1	5	39	557
長崎県	10	8	1	7	4	0	0	30	7	20	2	6	4	2	3	44	10	4	1	10	5	1	1	32	1,091
熊本県	24	18	3	7	1	1	15	69	30	9	4	8	7	0	11	69	26	7	2	10	3	3	8	59	1,336
大分県	15	5	3	2	4	2	14	45	17	8	0	4	2	2	5	38	3	2	0	4	4	2	1	16	937
宮崎県	18	3	1	2	0	0	0	24	4	3	0	1	0	4	0	12	11	4	0	4	1	6	2	28	561
鹿児島県	34	15	9	9	6	1	4	78	26	13	7	11	9	14	11	91	17	7	7	4	8	3	4	50	1,340
沖縄県	47	7	1	6	5	10	12	88	30	17	2	8	8	2	14	81	37	6	1	5	6	6	10	71	1,680
合 計	1,648	762	143	502	237	252	573	4,117	1,563	850	134	441	222	301	632	4,143	1,674	768	175	431	266	336	490	4,140	83,247
割 合	40.0%	18.5%	3.5%	12.2%	5.8%	6.1%	13.9%	100.0%	37.7%	20.5%	3.2%	10.6%	5.4%	7.3%	15.3%	100.0%	40.4%	18.6%	4.2%	10.4%	6.4%	8.1%	11.8%	100.0%	-

※累計は2000～2024年度

2 苦情の種類

(2) 苦情の種類 (詳細) (2024年度)

※複数選択のため、受付件数とは一致しない

都道府県	内訳	職員の接遇				サービスの質や量				説明・情報提供				利用料				被害・損害				権利侵害				その他		合計							
		(1) 関わり方、対応	(2) 言葉遣い	(3) 説明不十分	(4) その他	(5) 食事	(6) 環境	(7) サービス不十分	(8) 退去、サービス中止	(9) 金銭管理	(10) その他	(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	(16) 利用料関係	(17) 食料金関係	(18) その他費用	(19) 説明不十分	(20) その他	(21) 介護、支障事故	(22) 介護、支障	(23) 暴力	(24) その他	(25) 虐待	(26) 暴力		(27) 身体拘束等	(28) 暴言	(29) フライベーンの被害	(30) その他	(31) 制度に関すること	(32) その他	
北海道	初回	102	1	4	2	2	9	35	16	5	6	2	0	2	6	1	4	1	15	1	0	4	2	0	7	7	0	0	4	0	2	4	11	255	
	継続	26	2	4	0	0	3	12	6	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	61	
	合計	128	3	8	2	2	12	47	22	5	6	3	0	2	7	1	4	1	16	1	0	6	2	0	7	9	0	0	4	0	3	4	11	316	
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	9	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	25	
	合計	9	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	25	
岩手県	初回	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
	継続	13	2	0	0	0	0	10	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	32	
	合計	15	2	0	0	0	0	13	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	38	
宮城県	初回	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	
	継続	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
	合計	5	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	13	
秋田県	初回	9	2	3	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	
	継続	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6		
	合計	12	3	3	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	32	
山形県	初回	24	1	5	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	10	52	
	継続	4	2	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15		
	合計	28	3	7	0	1	2	1	0	1	0	0	2	0	4	0	0	0	1	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	10	67	
福島県	初回	40	14	6	2	1	7	2	2	0	1	1	2	0	6	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	5	96	
	継続	17	3	11	4	0	2	1	2	1	1	0	0	1	5	2	0	1	0	1	1	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	60	
	合計	57	17	17	6	1	9	3	4	1	2	1	2	1	11	2	0	1	1	1	1	4	0	0	0	1	2	0	0	0	1	3	6	156	
茨城県	初回	40	8	7	0	2	4	7	13	1	9	0	1	2	5	0	2	0	0	3	0	3	0	3	4	10	1	2	7	2	3	1	9	149	
	継続	22	8	4	0	0	1	1	10	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	2	59	
	合計	62	16	11	0	2	5	8	23	1	10	0	1	2	9	0	2	0	0	3	0	4	0	4	0	3	4	13	2	8	2	3	1	11	208
栃木県	初回	21	4	1	0	0	3	6	9	1	1	0	2	0	2	6	0	1	5	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	7	83	
	継続	7	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10		
	合計	28	4	1	0	0	3	6	9	2	2	0	2	0	2	6	1	1	5	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	7	8	93	
群馬県	初回	10	6	0	2	0	0	6	2	1	1	0	1	0	3	0	6	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	47	
	継続	8	4	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	21	
	合計	18	10	0	2	0	2	7	3	1	1	0	1	0	3	0	8	0	3	3	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3	68
埼玉県	初回	21	1	0	0	1	2	7	6	1	0	0	4	0	10	0	1	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	62
	継続	26	4	6	1	0	1	6	2	1	2	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	63	
	合計	47	5	6	1	1	3	13	8	2	2	0	5	0	16	0	1	0	0	0	0	7	3	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	1	125
千葉県	初回	17	1	7	0	0	2	9	5	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	
	継続	79	6	15	0	1	9	25	13	1	0	2	3	0	23	0	6	3	4	2	0	3	1	1	2	12	0	0	2	1	0	0	0	214	
	合計	96	7	22	0	1	11	34	18	1	0	3	3	0	26	0	6	3	4	2	0	3	1	1	2	24	0	0	2	1	0	0	0	271	
東京都	初回	443	6	42	2	2	13	41	37	4	9	3	4	2	15	2	15	1	13	6	2	5	4	2	7	14	3	1	3	3	10	9	37	760	
	継続	22	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	31	
	合計	465	6	42	2	2	13	42	42	4	9	3	4	2	16	2	15	1	13	6	2	5	4	2	7	15	3	1	3	3	10	9	38	791	
神奈川県	初回	22	11	1	4	3	8	26	19	0	10	1	6	2	15	4	2	0	8	0	0	6	3	0	4	2	0	0	1	1	3	0	6	168	
	継続	20	3	0	1	0	0	10	6	1	2	0	0	0	9	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	3	62	
	合計	42	14	1	5	3	8	36	25	1	12	1	6	2	24	7	2	0	8	0	0	6	5	0	5	2	0	0	1	2	3	0	9	230	
新潟県	初回	3	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	18	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	3	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	18	
富山県	初回	10	1	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	13	42
	継続	16	3	1	0	0	1	5	1	0	3	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	8	50	
	合計	26	4	3	1	0	1	5	3	0	3	0	0	0	7	0	4	0	0	0	0	3	0	1	2	1	0	0	0	1	0	6	21	92	

2 苦情の種類

(2) 苦情の種類（詳細）（2024年度）

※複数選択のため、受付件数とは一致しない

[illegible]

2 苦情の種類

(2) 苦情の種類（詳細）（2024年度）

※標数選択のため、受付件数とは一致しない

都道府県	内訳	職員の接遇				サービスの質や量					説明・情報提供					利用料					被害・損害					権利侵害					その他			
		(1) 関わり方、対応	(2) 言葉遣い	(3) 説明不十分	(4) その他	(5) 食事	(6) 環境	(7) サービス不十分	(8) サービス退去、サービス中止	(9) 金銭管理	(10) その他	(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	(16) 利用料関係	(17) 負担金関係	(18) その他費用	(19) 説明不十分	(20) その他	(21) 介護・支障事故	(22) 物件損	(23) 暴力	(24) その他	(25) 虐待	(26) 暴力	(27) 身体拘束等	(28) 暴言	(29) プライバシー侵害の被害	(30) その他	(31) 制度に関すること	(32) その他	
岡山県	初回	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	8	
	継続	28	6	4	0	0	2	2	2	0	0	0	1	0	6	0	1	1	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	59
	合計	31	8	4	0	0	2	3	2	0	0	0	1	0	6	0	1	1	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	67
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	14	5	6	1	0	1	2	0	0	1	0	2	1	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
	合計	14	5	6	1	0	1	2	0	0	1	0	2	1	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
山口県	初回	23	6	2	0	0	1	3	4	2	0	0	0	0	5	2	1	0	4	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	15
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	合計	25	6	2	0	0	1	3	4	2	0	0	0	1	5	2	1	0	4	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	15
徳島県	初回	9	1	0	4	1	0	7	2	1	7	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0	7	51	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	9	1	0	4	1	0	7	2	1	7	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0	7	51	
香川県	初回	22	1	0	0	0	0	3	2	0	2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	19	1	0	2	0	1	0	12	72	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	22	1	0	0	0	0	3	2	0	2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	19	1	0	2	0	1	0	12	72	
愛媛県	初回	10	1	0	0	0	2	10	0	0	0	0	0	0	1	8	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	38	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	10	1	0	0	0	2	10	0	0	0	0	0	0	1	8	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	38	
高知県	初回	1	1	0	0	1	0	4	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	1	1	0	0	1	0	4	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	15
福岡県	初回	149	33	2	1	2	19	32	12	1	2	4	8	2	30	3	6	3	4	2	1	8	5	2	9	11	0	0	0	6	5	9	85	456
	継続	4	1	1	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	4	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	20	
	合計	153	34	3	1	2	20	32	14	1	2	4	9	2	34	3	6	4	4	2	1	9	5	3	10	11	0	0	0	6	5	10	86	476
佐賀県	初回	4	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	1	0	0	17	
	継続	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	合計	6	2	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	21
長崎県	初回	9	2	6	0	0	10	10	2	4	0	0	0	7	0	7	0	2	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	2	2	5	2	76	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	9	2	6	0	0	10	10	2	4	0	0	7	0	7	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	2	2	5	2	76	
熊本県	初回	43	13	4	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	8	0	1	0	2	0	0	4	0	0	4	1	0	0	0	1	1	0	2	89
	継続	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10
	合計	47	14	4	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	9	0	1	0	2	0	0	5	0	0	4	2	0	0	0	0	1	1	0	4
大分県	初回	39	11	5	0	1	1	9	1	2	1	0	2	3	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	13	108
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	39	11	5	0	1	1	9	1	2	1	0	2	3	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	13	108
宮崎県	初回	5	0	4	5	1	0	2	0	0	1	0	2	1	8	3	0	0	0	0	0	2	0	1	3	1	3	0	0	6	0	1	55	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	5	0	4	5	1	0	2	0	0	1	0	2	1	8	3	0	0	0	0	0	2	0	1	3	1	3	0	0	6	0	1	55	
鹿児島県	初回	30	2	10	2	4	10	10	9	1	4	0	0	0	4	0	6	1	1	4	1	4	3	1	5	5	1	0	2	2	0	2	126	
	継続	2	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0												

2 苦情の種類

(3) 事業所の運営主体 (2024年度)

(件)

都道府県	社会福祉法人	公立	営利法人 (株式会社等)	一般社団 ・財団	公益社団 ・財団	医療法人	学校法人	NPO法人	その他	不明	計
北海道	51	1	117	6	0	4	1	17	3	116	316
青森県	12	0	8	0	0	1	0	3	1	0	25
岩手県	22	0	7	0	0	1	3	2	1	0	36
宮城県	4	0	4	3	1	0	0	1	0	0	13
秋田県	18	1	7	0	0	1	0	1	0	1	29
山形県	21	0	8	0	1	2	1	3	5	12	53
福島県	29	4	37	2	0	3	1	18	1	10	105
茨城県	36	1	54	5	0	4	2	9	0	54	165
栃木県	33	1	26	0	0	4	2	2	4	21	93
群馬県	12	0	27	0	0	3	0	3	3	7	55
埼玉県	31	3	32	1	0	0	1	4	0	46	118
千葉県	66	5	155	11	0	3	1	15	2	13	271
東京都	146	9	202	31	5	4	5	46	49	244	741
神奈川県	59	1	94	6	0	1	0	8	5	56	230
新潟県	12	1	3	0	0	0	0	0	0	0	16
富山県	24	1	24	0	0	3	0	3	4	14	73
石川県	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8
福井県	8	1	6	3	0	2	0	1	3	4	28
山梨県	10	0	1	0	0	0	0	1	2	0	14
長野県	22	3	13	0	0	2	0	1	2	10	53
岐阜県	29	2	41	2	1	6	0	1	0	5	87
静岡県	18	5	27	3	1	5	3	5	2	4	73
愛知県	48	9	111	16	0	1	2	22	2	49	260
三重県	56	2	54	5	0	5	0	0	2	10	134
滋賀県	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
京都府	38	3	46	10	0	5	0	10	1	28	141
大阪府	66	5	320	36	1	9	1	22	15	97	572
兵庫県	57	4	105	11	0	6	0	17	1	74	275
奈良県	12	3	20	2	0	1	0	1	1	4	44
和歌山県	24	4	10	1	0	4	0	5	1	11	60
鳥取県	13	1	10	0	0	0	0	4	0	2	30
島根県	7	0	5	0	0	1	0	0	0	0	13
岡山県	17	2	17	3	1	2	0	6	5	1	54
広島県	10	1	14	0	0	1	0	2	0	0	28
山口県	28	6	12	0	0	6	0	1	5	17	75
徳島県	2	0	0	0	0	0	0	0	23	26	51
香川県	33	6	10	0	0	2	0	2	1	18	72
愛媛県	12	0	14	3	0	1	0	2	1	5	38
高知県	6	0	2	0	0	4	0	0	0	1	13
福岡県	17	0	23	0	0	2	1	3	1	429	476
佐賀県	5	1	10	1	0	1	0	0	0	3	21
長崎県	35	0	18	6	1	0	3	8	0	5	76
熊本県	45	2	24	6	0	6	1	6	0	9	99
大分県	38	4	19	4	0	3	0	5	4	21	98
宮崎県	18	0	15	0	0	0	0	0	3	19	55
鹿児島県	33	3	22	1	0	1	3	7	2	23	95
沖縄県	35	0	47	6	2	3	0	5	0	7	105
合 計	1,324	95	1,827	184	14	113	31	272	155	1,476	5,491
割合(%)	24.1%	1.7%	33.3%	3.4%	0.3%	2.1%	0.6%	5.0%	2.8%	26.9%	100%

2 苦情の種類

(3) 事業所の運営主体 (2023年度継続・2024年度)

都道府県	社会福祉法人	公立	営利法人 (株式会社等)	一般社団 ・財団	公益社団 ・財団	医療法人	学校法人	NPO	その他	不明	計
北海道	57	1	134	10	0	5	1	22	4	116	350
青森県	13	0	8	0	0	1	0	3	1	0	26
岩手県	22	0	7	0	0	1	3	3	1	0	37
宮城県	4	0	4	3	1	0	0	1	0	0	13
秋田県	18	1	7	0	0	1	0	1	0	1	29
山形県	21	0	8	0	1	2	1	3	5	12	53
福島県	29	4	38	4	0	3	1	18	1	10	108
茨城県	36	1	54	5	0	4	2	9	0	54	165
栃木県	33	1	26	0	0	4	2	2	4	21	93
群馬県	12	0	27	0	0	3	0	3	3	7	55
埼玉県	37	3	33	1	0	0	1	4	0	46	125
千葉県	67	5	155	11	0	3	1	15	2	13	272
東京都	146	9	203	31	5	4	5	46	49	244	742
神奈川県	59	1	96	6	0	1	0	9	6	56	234
新潟県	12	1	3	0	0	0	0	0	0	0	16
富山県	24	1	24	0	0	3	0	3	4	14	73
石川県	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8
福井県	8	1	6	3	0	2	0	1	3	4	28
山梨県	10	0	1	0	0	0	0	1	2	0	14
長野県	23	3	13	0	0	2	0	1	2	11	55
岐阜県	29	2	41	2	1	6	0	1	0	5	87
静岡県	18	5	27	3	1	5	3	5	2	4	73
愛知県	53	9	116	16	0	1	2	23	2	52	274
三重県	56	2	55	5	0	5	0	0	3	10	136
滋賀県	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
京都府	42	3	48	11	0	5	0	10	1	28	148
大阪府	66	5	320	36	1	9	1	22	15	97	572
兵庫県	58	4	106	11	0	6	0	17	1	74	277
奈良県	14	3	20	2	0	1	0	1	1	4	46
和歌山県	24	4	10	1	0	4	0	5	1	11	60
鳥取県	13	1	10	0	0	0	0	4	0	2	30
島根県	7	0	5	0	0	1	0	0	0	0	13
岡山県	17	2	17	3	1	2	0	6	5	1	54
広島県	15	1	20	0	0	1	0	2	0	0	39
山口県	28	6	12	0	0	6	0	1	5	17	75
徳島県	2	0	0	0	0	0	0	0	23	26	51
香川県	33	6	10	0	0	2	0	2	1	18	72
愛媛県	12	0	14	3	0	1	0	2	1	5	38
高知県	6	0	2	0	0	4	0	0	0	1	13
福岡県	18	0	27	0	0	2	1	3	1	429	481
佐賀県	5	1	11	1	0	1	0	0	0	3	22
長崎県	35	0	18	6	1	0	3	8	0	5	76
熊本県	45	2	24	6	0	6	1	6	0	9	99
大分県	38	4	19	4	0	3	0	5	4	21	98
宮崎県	18	0	15	0	0	0	0	0	3	19	55
鹿児島県	33	3	22	2	0	1	3	7	2	23	96
沖縄県	35	0	48	6	2	3	0	5	0	7	106
合 計	1,357	95	1,870	192	14	114	31	280	158	1,480	5,591
割合(%)	24.3%	1.7%	33.4%	3.4%	0.3%	2.0%	0.6%	5.0%	2.8%	26.5%	100%
平 均	28.9	2.0	39.8	4.1	0.3	2.4	0.7	6.0	3.4	31.5	119.0

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	2024年度					2023年度				
	助言	話し合い・解決の推奨 当事者間の解決	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他	合計	助言	話し合い・解決の推奨 当事者間の解決	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他	合計
北海道	80	15	126	34	255	63	5	101	25	194
青森県	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
岩手県	3	0	2	1	6	2	1	0	1	4
宮城県	0	5	0	4	9	15	11	0	6	32
秋田県	5	8	1	9	23	3	1	2	1	7
山形県	33	6	2	4	45	23	5	7	8	43
福島県	48	14	2	4	68	24	5	5	21	55
茨城県	61	0	58	0	119	43	0	54	0	97
栃木県	19	23	41	0	83	20	16	13	11	60
群馬県	15	5	7	12	39	10	16	2	13	41
埼玉県	21	11	27	1	60	55	11	23	1	90
千葉県	30	1	25	1	57	36	2	36	2	76
東京都	615	1	61	33	710	722	0	9	38	769
神奈川県	108	3	45	12	168	66	4	63	13	146
新潟県	13	1	0	2	16	0	0	5	12	17
富山県	9	4	8	9	30	4	6	6	0	16
石川県	0	0	0	8	8	0	3	0	9	12
福井県	6	16	3	3	28	9	9	1	7	26
山梨県	2	3	1	7	13	0	8	5	0	13
長野県	6	0	9	4	19	6	0	17	2	25
岐阜県	15	6	21	44	86	11	9	35	10	65
静岡県	54	11	5	2	72	74	12	23	5	114
愛知県	47	16	125	0	188	110	39	114	0	263
三重県	27	4	3	19	53	37	4	13	23	77
滋賀県	0	0	3	0	3	1	1	1	0	3
京都府	38	0	33	35	106	81	0	18	20	119
大阪府	352	114	95	11	572	273	159	88	10	530
兵庫県	129	67	77	1	274	55	59	94	15	223
奈良県	10	8	10	5	33	4	2	7	0	13
和歌山県	20	11	20	9	60	0	0	0	6	6
鳥取県	6	10	5	9	30	10	0	13	27	50
島根県	6	2	4	0	12	5	1	10	0	16
岡山県	6	0	0	0	6	9	5	1	0	15
広島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	25	17	15	16	73	56	8	17	19	100
徳島県	36	3	9	3	51	22	0	0	0	22
香川県	25	28	18	1	72	21	13	21	0	55
愛媛県	8	26	3	1	38	11	29	3	4	47
高知県	5	0	7	1	13	0	1	14	2	17
福岡県	283	35	138	0	456	222	13	114	12	361
佐賀県	3	1	11	2	17	10	5	4	4	23
長崎県	19	18	25	14	76	25	24	21	5	75
熊本県	28	2	7	52	89	26	9	25	17	77
大分県	50	27	17	4	98	12	21	6	9	48
宮崎県	47	0	8	0	55	28	0	7	0	35
鹿児島県	62	3	14	11	90	62	24	10	3	99
沖縄県	42	40	9	12	103	37	11	13	11	72
合計	2,417	565	1,100	400	4,482	2,303	552	1,022	373	4,250
割合	53.9%	12.6%	24.5%	8.9%	100.0%	54.2%	13.0%	24.0%	8.8%	100.0%

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

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

②継続対応

都道府県	2024年度							2023年度						
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あつせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あつせん	通知	その他	合計
北海道	43	15	2	0	1	0	61	53	13	1	0	0	13	80
青森県	3	0	0	0	2	21	26	2	0	0	0	2	24	28
岩手県	0	28	0	0	1	1	30	0	25	1	0	0	0	26
宮城県	0	0	3	0	0	1	4	0	1	1	0	0	1	3
秋田県	2	2	0	0	0	2	6	0	12	0	0	0	0	12
山形県	1	2	3	0	0	2	8	4	2	7	0	0	0	13
福島県	0	26	5	0	0	9	40	0	25	23	0	0	2	50
茨城県	0	44	0	0	2	0	46	14	42	0	0	2	0	58
栃木県	2	0	8	0	0	0	10	1	1	1	0	0	16	19
群馬県	0	16	0	0	0	0	16	8	6	10	0	0	1	25
埼玉県	0	54	0	0	0	4	58	0	59	1	0	2	0	62
千葉県	1	212	0	0	0	1	214	0	124	1	0	0	0	125
東京都	9	4	0	0	0	22	35	7	6	0	0	0	14	27
神奈川県	23	12	1	0	4	29	69	17	14	0	0	2	29	62
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	0	0	29	0	0	17	46	0	0	9	0	0	18	27
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
長野県	0	14	8	0	0	12	34	0	25	0	0	0	1	26
岐阜県	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	2
愛知県	0	72	0	0	0	0	72	0	24	59	0	0	0	83
三重県	37	42	1	0	0	1	81	43	36	1	0	0	0	80
滋賀県	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
京都府	0	12	0	0	0	23	35	0	0	0	0	0	27	27
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1	0	0	0	4
奈良県	0	5	7	0	0	1	13	5	5	1	0	0	2	13
和歌山県	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
島根県	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	1	30	8	0	0	10	49	0	32	3	1	2	2	40
広島県	0	28	0	0	0	0	28	0	32	0	1	0	0	33
山口県	0	0	2	0	0	0	2	0	0	3	0	0	1	4
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	6
福岡県	18	0	0	0	2	0	20	22	0	0	0	2	0	24
佐賀県	1	3	0	0	0	0	4	0	5	0	0	0	0	5
長崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	0	0	0	0	4	6	10	0	3	3	0	2	0	8
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	0	1	2	0	0	2	5	0	4	4	0	0	0	8
沖縄県	0	0	2	0	0	0	2	0	9	11	0	0	5	25
合計	142	624	81	0	17	166	1,030	177	511	142	2	15	159	1,006
割合	14.1%	61.8%	8.0%	0.0%	1.7%	16.5%	-	19.7%	56.8%	15.8%	0.2%	1.7%	17.7%	-

都道府県	2022年度							2021年度						
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あつせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あつせん	通知	その他	合計
北海道	39	2	0	0	1	0	42	30	1	0	0	0	0	42
青森県	1	0	4	0	0	21	26	4	4	1	0	0	19	24
岩手県	1	29	0	0	1	0	31	1	34	0	0	0	0	29
宮城県	0	1	0	0	1	7	9	5	22	4	0	2	0	43
秋田県	0	13	4	0	0	0	17	5	16	2	0	0	0	21
山形県	6	8	8	0	0	2	24	4	0	7	0	0	1	22
福島県	0	22	7	0	1	5	35	5	6	4	0	4	1	22
茨城県	42	67	34	0	0	2	145	43	68	56	0	0	1	85
栃木県	1	1	1	0	0	1	4	1	1	0	0	0	1	4
群馬県	0	1	3	0	0	3	7	0	4	5	2	0	4	20
埼玉県	0	24	6	0	0	2	32	0	19	0	0	3	0	19
千葉県	0	80	2	0	0	0	82	0	146	0	0	0	1	79
東京都	11	9	0	0	0	5	25	11	10	1	0	0	13	17
神奈川県	34	22	1	0	4	16	77	27	20	0	0	8	23	76
新潟県	0	0	0	0	1	2	3	0	0	1	0	0	2	1
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
長野県	0	17	0	0	2	5	24	0	27	0	0	0	2	44
岐阜県	0	1	0	0	1	3	5	0	1	1	0	0	0	17
静岡県	1	2	3	0	0	0	6	2	2	1	0	1	0	1
愛知県	1	13	36	0	0	0	50	0	17	17	0	0	2	0
三重県	59	24	2	0	0	7	92	54	13	6	0	0	7	30
滋賀県	0	0	0	0	1	5	6	0	3	0	1	1	26	17
京都府	0	3	0	0	0	17	20	1	2	0	0	0	25	38
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0	50
兵庫県	0	5	6	0	0	4	15	2	0	5	0	2	0	10
奈良県	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	5	4
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	1	2	0	0	0	0	3	7	6	1	0	0	0	61
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	42	25	9	2	4	3	85	39	24	9	0	1	4	38
広島県	0	4	0	0	1	0	5	0	1	0	0	1	0	0
山口県	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	9
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
福岡県	21	0	0	0	5	0	26	9	0	0	0	0	3	10
佐賀県	2	5	1	0	0	10	18	4	8	4	0	0	4	1
長崎県	6	0	0	0	0	0	6	0	0	5	0	0	0	4
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	2	3
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	0	3	3	0	0	2	8	1	0	4	0	0	3	17
沖縄県	0	8	8	0	0	5	21	0	13	8	0	0	3	13
合計	268	391	138	2	23	130	952	258	481	144	3	23	152	887
割合	29.8%	43.5%	15.4%	0.2%	2.6%	14.5%	-	31.2%	58.2%	17.4%	0.4%	2.8%	18.4%	-

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	2024年度					2023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 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 件数
北海道	10	48	74	307	15	11	76	44	246	34
青森県	5	13	44	133	2	5	23	39	132	1
岩手県	6	27	17	80	0	8	19	24	126	1
宮城県	6	7	49	61	0	5	5	41	61	0
秋田県	3	5	54	95	2	3	6	39	114	0
山形県	2	3	3	5	0	3	9	11	51	0
福島県	4	12	35	328	0	8	19	47	158	3
茨城県	5	13	16	127	1	4	18	12	182	0
栃木県	5	14	65	180	2	5	25	24	130	0
群馬県	3	7	15	60	0	4	10	33	90	0
埼玉県	4	33	52	116	5	4	15	52	159	7
千葉県	6	26	25	303	1	7	44	25	184	1
東京都	7	26	74	270	4	9	29	102	320	1
神奈川県	14	74	55	131	2	10	38	59	120	4
新潟県		0		0	0	0	0	0	0	0
富山県	5	31	18	270	1	6	15	76	210	0
石川県		0		0	0	0	0	0	0	0
福井県		0		0	0	0	0	0	0	0
山梨県	12	12	276	276	0	0	0	0	0	0
長野県	7	37	26	204	0	6	19	13	36	0
岐阜県	5	5	18	18	0	0	0	0	0	0
静岡県	8	8		0	1	3	3	0	0	1
愛知県	3	25	3	25	1	3	23	3	19	7
三重県	6	27	25	146	1	6	25	35	319	2
滋賀県	11	11	68	68	0	0	0	0	0	0
京都府	3	7	28	171	1	6	36	69	340	6
大阪府		0		0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	32	32		0	1	12	29	30	30	2
奈良県	21	132	5	11	4	7	22	4	13	1
和歌山県		0		0	0	0	0	0	0	0
鳥取県		0		0	0	0	0	0	0	0
島根県	2	2	27	27	0	0	0	0	0	0
岡山県	6	17	54	235	4	6	23	62	181	0
広島県	1	3	95	229	1	1	3	104	188	11
山口県	14	19	39	47	0	13	17	22	48	0
徳島県		0		0	0	0	0	0	0	0
香川県		0		0	0	0	0	0	0	0
愛媛県		0		0	0	0	0	0	0	0
高知県		0		0	0	7	30	21	28	2
福岡県	8	29	89	188	5	8	18	105	192	5
佐賀県	4	7	18	52	0	11	20	73	180	1
長崎県		0		0	0	0	0	0	0	0
熊本県	7	14	18	82	0	7	10	13	30	0
大分県		0		0	0	6	6	163	163	0
宮崎県		0		0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	28	67	57	136	0	16	24	39	90	1
沖縄県	24	25	53	53	1	11	48	59	243	1
平均値	6	17	32	94	1	5	15	31	93	2
中央値	6	11	37	60	0	5	15	22	51	0
最大値	32	132	276	328	-	16	76	163	340	-

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

3 苦情対応・解決の状況

(3) 終結状況

都道府県	2024年度						2023年度					
	初回		継続対応				初回		継続対応			
	終了	継続中	解決	不調	他の解決 機関を紹 介	継続中	終了	継続中	解決	不調	他の解決 機関を紹 介	継続中
北海道	255	0	45	0	1	15	194	0	45	0	1	34
青森県	0	0	18	1	4	2	2	0	18	2	3	1
岩手県	6	0	23	6	1	0	4	0	20	4	0	1
宮城県	9	0	2	2	0	0	32	0	2	0	1	0
秋田県	23	0	2	2	0	2	7	0	12	0	0	0
山形県	45	0	7	1	0	0	43	0	6	2	1	0
福島県	68	0	34	2	1	0	55	0	22	3	1	3
茨城県	119	0	34	3	8	1	97	0	24	3	16	0
栃木県	83	0	2	3	3	2	60	0	5	14	0	0
群馬県	39	0	16	0	0	0	41	0	19	1	0	0
埼玉県	57	3	46	3	4	5	90	0	50	0	5	7
千葉県	57	0	208	2	3	1	76	0	124	0	0	1
東京都	710	0	20	7	0	4	769	0	12	6	2	1
神奈川県	168	0	35	1	24	2	146	0	33	1	15	4
新潟県	16	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0
富山県	30	0	30	2	10	1	16	0	7	0	2	0
石川県	8	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0
福井県	28	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0
山梨県	13	0	0	1	0	0	13	0	0	0	0	0
長野県	19	0	22	7	5	0	25	0	24	2	0	0
岐阜県	86	0	1	0	0	0	65	0	0	0	0	0
静岡県	72	0	0	0	0	1	114	0	0	0	0	1
愛知県	188	0	71	0	0	1	263	0	59	3	14	7
三重県	53	0	37	42	1	1	77	0	42	36	0	2
滋賀県	3	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0
京都府	106	0	27	1	6	1	118	1	16	4	1	6
大阪府	572	0	0	0	0	0	530	0	0	0	0	0
兵庫県	273	1	0	0	0	1	223	0	2	0	0	2
奈良県	30	3	6	1	0	4	13	0	7	2	2	1
和歌山県	60	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0
鳥取県	29	1	0	0	0	0	50	0	0	0	0	0
島根県	12	0	1	0	0	0	16	0	0	0	0	0
岡山県	6	0	39	5	0	4	15	0	38	2	0	0
広島県	0	0	2	25	0	1	0	0	1	21	0	11
山口県	73	0	2	0	0	0	100	0	3	1	0	0
徳島県	51	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0
香川県	72	0	0	0	0	0	55	0	0	0	0	0
愛媛県	38	0	0	0	0	0	47	0	0	0	0	0
高知県	13	0	0	0	0	0	17	0	0	3	1	2
福岡県	456	0	7	5	3	5	361	0	8	9	2	5
佐賀県	17	0	1	2	1	0	23	0	0	2	2	1
長崎県	76	0	0	0	0	0	75	0	0	0	0	0
熊本県	89	0	10	0	0	0	77	0	6	0	2	0
大分県	78	20	0	0	0	0	48	0	1	0	0	0
宮崎県	55	0	0	0	0	0	35	0	0	0	0	0
鹿児島県	90	0	4	0	1	0	99	0	7	0	0	1
沖縄県	103	0	0	0	1	1	71	1	3	9	12	1
合計	4,454	28	752	125	77	55	4,248	2	616	130	83	92
割合	99.4%	0.6%	74.5%	12.4%	7.6%	5.5%	99.6%	0.4%	71.5%	12.3%	10.2%	5.9%

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

4 2023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							（平均） 最終 結 末 日 数	最終結果				
		事 情 調 査	助 言	話 し 合 い	あ っ せ ん	通 知	そ の 他	高 齢 者	障 害 者	児 童	そ の 他	① 職 員 の 接 遇	② サ ー ビ ス の 質 や 量	③ 提 供 説 明 ・ 情 報	④ 利 用 料	⑤ 被 害 ・ 損 害	⑥ 権 利 侵 害	⑦ そ の 他		解 決	不 調	を 他 の 解 決 機 関	継 続 中	
北海道	34	30	1	1	0	0	2	5	25	4	0	21	9	0	1	0	3	0	263	30	0	0	4	
青森県	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	55	1	0	0	0	
岩手県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	97	0	1	0	0	
宮城県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
秋田県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
山形県	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	3	0	3	2	0	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	188	1	2	0	0	
茨城県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
栃木県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
群馬県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
埼玉県	7	0	7	0	0	0	0	0	2	5	0	1	1	3	0	1	1	0	55	7	0	0	0	
千葉県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	36	1	0	0	0	
東京都	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	40	1	0	0	0	
神奈川県	4	3	1	0	0	0	1	0	2	2	0	2	0	2	0	0	0	0	54	4	0	0	0	
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
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	
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
長野県	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	15	1	1	0	0	
岐阜県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
静岡県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
愛知県	14	0	14	0	0	0	0	0	9	2	2	10	2	1	0	0	1	0	11	9	0	5	0	
三重県	2	1	1	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	285	0	2	0	0	
滋賀県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
京都府	7	0	1	0	0	0	6	0	7	0	0	6	0	0	0	0	1	0	386	3	2	1	1	
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
兵庫県	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	56	2	0	0	0	
奈良県	2	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	62	1	0	0	1	
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	
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
岡山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
広島県	11	0	11	0	0	0	0	0	8	0	3	5	1	5	0	0	0	0	114	0	11	0	0	
山口県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
福岡県	5	5	0	0	0	0	0	0	2	2	0	3	1	1	0	0	0	0	130	1	4	0	0	
佐賀県	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	557	0	1	0	0	
長崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
熊本県	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	
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
鹿児島県	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	23	1	0	0	0	
沖縄県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	391	0	1	0	0	
合 計	100	41	47	5	0	0	12	9	70	16	5	58	19	12	1	2	8	0	2,817	63	25	6	6	
割 合		41.0%	47.0%	5.0%	0.0%	0.0%	12.0%	9.0%	70.0%	16.0%	5.0%	58.0%	19.0%	12.0%	1.0%	2.0%	8.0%	0.0%	154	63.0%	25.0%	6.0%	6.0%	

5 相談受付件数(2000年度～2024年度)

都道府県	2024年度	2023年度	2022年度	2021年度	2020年度	2019年度	2018年度	2017年度	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度
北海道	154	152	110	84	67	80	67	62	99	93	126	104	134	165
青森県	172	232	234	155	185	201	178	147	114	82	107	105	380	129
岩手県	104	91	80	94	67	62	68	61	30	35	25	11	20	36
宮城県	213	182	139	120	105	106	77	91	82	111	106	84	97	80
秋田県	9	13	22	20	24	12	25	28	33	35	30	37	43	44
山形県	6	13	3	0	3	2	16	54	56	37	40	35	35	8
福島県	42	43	41	51	36	20	28	40	37	25	31	37	14	25
茨城県	78	115	49	45	34	10	5	15	8	19	21	20	26	7
栃木県	38	24	28	59	37	62	28	45	20	39	32	47	14	13
群馬県	0	41	37	27	21	39	45	27	33	52	43	20	32	30
埼玉県	309	252	341	342	374	255	272	238	217	173	129	141	105	101
千葉県	354	489	312	317	317	155	135	116	102	145	173	249	255	259
東京都	99	268	267	123	108	112	133	105	94	135	116	272	111	170
神奈川県	251	207	252	232	210	180	211	204	192	168	149	182	199	218
新潟県	270	340	174	279	254	142	138	108	89	49	107	52	97	207
富山県	40	40	33	32	32	23	21	17	19	20	17	21	2	21
石川県	55	58	46	38	47	47	35	33	20	24	31	18	16	32
福井県	15	11	16	37	19	29	39	22	31	31	20	22	25	14
山梨県	12	3	6	12	4	1	3	6	6	5	1	3	4	3
長野県	192	97	136	155	224	186	305	199	154	183	183	127	87	91
岐阜県	39	54	19	12	10	7	9	17	40	28	23	22	25	52
静岡県	19	27	35	42	11	7	19	25	23	22	28	27	34	32
愛知県	459	58	174	91	203	181	180	178	167	185	142	146	159	284
三重県	73	73	81	71	6	189	332	175	105	100	164	190	129	157
滋賀県	140	141	132	217	170	131	122	66	83	130	91	187	157	138
京都府	139	129	113	129	106	211	210	365	253	141	92	139	79	137
大阪府	194	191	116	156	140	97	82	80	38	58	66	73	88	95
兵庫県	40	533	114	51	55	33	47	68	22	127	125	294	456	456
奈良県	276	63	88	115	102	92	84	72	62	49	53	42	84	101
和歌山県	22	104	102	98	103	45	78	98	101	90	103	297	315	304
鳥取県	22	15	21	20	61	35	32	38	38	18	7	0	58	55
島根県	7	6	6	0	0	0	0	0	4	7	0	0	0	0
岡山県	57	52	45	55	27	34	22	37	59	55	52	45	40	34
広島県	400	599	361	295	225	103	66	84	74	73	75	77	82	57
山口県	34	39	49	45	27	68	99	57	62	51	25	17	20	15
徳島県	6	11	31	40	39	49	66	65	74	72	33	42	47	51
香川県	7	12	8	17	42	21	29	43	29	25	34	27	31	29
愛媛県	43	25	39	5	19	38	57	59	52	36	32	28	16	18
高知県	14	6	5	3	1	7	14	13	19	17	21	24	31	17
福岡県	93	85	101	77	70	97	112	110	118	125	99	62	72	51
佐賀県	23	21	15	13	34	13	19	13	0	13	0	0	6	13
長崎県	7	10	10	59	40	10	0	29	36	33	40	25	46	83
熊本県	35	16	20	32	22	18	20	14	33	27	15	20	31	36
大分県	41	8	0	0	0	0	0	0	4	2	10	12	17	25
宮崎県	4	55	43	66	52	66	58	89	61	60	59	44	18	17
鹿児島県	43	33	21	58	40	16	15	33	44	41	55	79	75	48
沖縄県	89	43	49	47	23	60	93	78	41	103	113	120	101	90
合 計	4,739	5,080	4,124	4,036	3,796	3,352	3,694	3,524	3,078	3,149	3,044	3,626	3,913	4,048

都道府県	2010年度	2009年度	2008年度	2007年度	2006年度	2005年度	2004年度	2003年度	2002年度	2001年度	2000年度	累計
北海道	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	2,779
青森県	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	3,632
岩手県	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	1,086
宮城県	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	2,194
秋田県	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	932
山形県	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	611
福島県	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	969
茨城県	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	776
栃木県	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,542
群馬県	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	931
埼玉県	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	4,124
千葉県	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	4,318
東京都	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	5,125
神奈川県	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	4,191
新潟県	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	2,959
富山県	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	536
石川県	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	608
福井県	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	554
山梨県	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	172
長野県	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	3,279
岐阜県	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	813
静岡県	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	544
愛知県	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	4,427
三重県	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	2,842
滋賀県	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	3,505
京都府	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	2,924
大阪府	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	2,853
兵庫県	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	5,960
奈良県	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	1,732
和歌山県	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	3,310
鳥取県	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	556
島根県	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	98
岡山県	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	1,273
広島県	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	3,783
山口県	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	1,031
徳島県	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	1,243
香川県	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	572
愛媛県	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	744
高知県	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	702
福岡県	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	3,528
佐賀県	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	434
長崎県	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,421
熊本県	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,410
大分県	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	674
宮崎県	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	1,005
鹿児島県	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	866
沖縄県	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	2,128
合 計	4,078	4,190	4,135	3,656	4,001	3,661	4,044	3,490	3,091	2,894	1,253	91,696

※累計は2000～2024年度

※2002年度までは「その他」として集計

「運営適正化委員会の苦情受付・解決状況に関する定期調査」 (令和6年度実績)

調査票 記入要領

■令和6年度の状況(令和7年3月31日時点)をご回答ください。

(提出期限: 令和7年6月2日(月))

■ご回答いただく調査票は、以下のとおりです。

調査票1:「①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応状況」

調査票2:「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況」

調査票3:「③令和5年度から継続中の案件の状況」

調査票4:「④苦情相談以外の相談件数」

調査票5:「⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み 記入シート」

※調査票1～3では、苦情申し出の状況について個別にご回答ください。

「一覧」シートへ各案件の状況を入力いただき、50件以上の場合には行を挿入してください。

(「一覧」シートに入力すると、「まとめ」シートで自動的に集計されます。)

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

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

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

誤差が生じている場合は、「一覧」シートをご修正ください。(再掲)

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

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

(1)「受付日」…初回の受付日を記入

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

(3)「対応状況」…「その場で回答」には受付日のうちに連絡・調整、回答等した場合を含む

(4)「対応方法」…下記参照

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

専門機関・関係機関の紹介・伝達	・申出人に対し、国保連、市町村、消費生活センター等の専門機関・関係機関の紹介を行ったケース ・当該苦情について、行政機関へ伝達を行ったケース
その他※	上記以外 例) ・匿名投書のため対応不可であったケース ・初回相談後、申出人と連絡が取れず継続対応が出来なかったケース ・申出人が苦情を取下げて終了したケース ・苦情先に情報提供を行って終了したケース 等

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

(5)「申出人」…下記参照

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

(6)「事業種別」…苦情対象の事業種別を選択

(7)「施設種別①・施設種別②」・「施設種別③」

…選択した「事業種別」に応じて、「施設種別①」を選択

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

事業種別	施設種別①
高齢者	特別養護老人ホーム・養護老人ホーム・軽費老人ホーム(ケアハウス)・訪問介護・通所介護・短期入所生活介護・福祉用具貸与・小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護・その他
障害者	居宅介護・生活介護・自立訓練(機能訓練)・自立訓練(生活訓練)・就労移行支援 就労継続支援(A型)・就労継続支援(B型)・共同生活援助・ 障害者支援施設(施設入所支援+日中活動事業)・多機能型・その他
児童	保育所・幼保連携型認定こども園 乳児院・母子生活支援施設・児童養護施設・児童心理治療施設・児童自立支援施設 児童館・自立援助ホーム・ファミリーホーム・児童発達支援センター 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	女性自立支援施設・救護施設・更生施設・授産施設・宿所提供施設・社会福祉協議会・その他

…「施設種別①」で「その他」を選択した場合は「施設種別②」欄のプルダウンから施設・事業所等を選択。

…「施設種別①」「施設種別②」でいずれも「その他」を選択した場合にのみ「施設種別③」に施設種別名を記載。

※新型コロナウイルス感染拡大に伴う生活福祉資金の特例(緊急小口、総合支援金)に関する相談については、「施設種別③」に“生活福祉資金(新型コロナ特例)”とご入力ください。

例1)有料老人ホームの場合

事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③
高齢者	その他	有料老人ホーム	(空欄)

例2)行政の場合

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

例3)社協への生活福祉資金の特例(新型コロナ)に関する相談の場合

事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③
その他	社会福祉協議会	その他	生活福祉資金(新型コロナ特例)

例4)施設種別①、②ともにその他を選択した場合

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

(8)「申出の内容」

…選択した中項目(①～⑦)に応じて、小項目((1)～(32))を選択

小項目は主要なもの3つまで選択可(必ずしも3つ選択する必要はありません)

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

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

(9)「終結結果」…初回受付後に対応が年度を越えた場合には「継続中」を選択

(10)「事業所の運営主体」

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

2. 調査票2:「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況」について

令和6年度中に受付けて、継続的な対応を行った案件についてご回答ください。主に運営適正化委員会(苦情解決合議体)において事情調査、話し合いやあっせんの設定を行うなど、委員会として対応した案件を想定しています。また、初回相談の時間内に終了せず継続して相談を受けることになった案件や、同一申出人により複数回の申出があり対応を継続した案件も含まれます。

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

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

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

- (5)「申出人」…「1. (5)」参照
- (6)「事業種別」・「施設種別①」・「施設種別②」・「施設種別③」…「1. (6)」・「1. (7)」参照
- (7)「申出の内容」…「1. (8)」参照
- (8)「のべ回数」…運営適正化委員会として対応した回数を記入(対応継続中の場合、記入時点でのそれまでの対応回数を記入)
- (9)「終結までに要した日数」
…申出の受理後、運営適正化委員会として終結、不調、他の解決機関を紹介した場合、その結論に至り申出人に文書等で通告するまでの日数を記入(対応継続中の場合は記入不要)
- (10)「終結結果」…下記参照

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

(11)「事業所の運営主体」

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

3. 調査票3:「③令和5年度から継続中の案件の状況」について

- ・令和5年度に受け付けた案件で、令和6年度においても継続的に対応した案件についてご回答ください。
- ・記入については「2(1)～(12)」をご参照ください(*「のべ回数」は令和5年度からの対応回数を記入)。
- ・件数については、別添「令和5年度からの継続中の案件数」を参照してください。

4. 調査票4:「④苦情相談以外の相談件数について

具体的な苦情ではないと判断した相談に関する案件(令和6年度受付分)について、月ごとの件数をご回答ください。(運営適正化委員会の役割、福祉サービスに関する問合せ等)

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

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

以上

調査票【①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応状況】

※黄色色背景は必須項目です。空欄の無いようご協力お願い致します。
※「1.対応方法」にて「他機関連携」を選択した場合、「施設種別①」にその所属をご記入ください。
※「施設種別①」にて「その他」を選択した場合、「施設種別②」に該当する施設種別をプルダウンより選択ください。
※施設種別②にてその他の場合、「施設種別③」にその施設種別名を具体的に記入してください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法	対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②※	施設種別③※	申出の内容			最終結果	事業者の要 望主体
											①～⑦	1	2 (1)～(32) ※主要なもの1つ以上	3	
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															

調査票2【②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況】

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

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			対応方法 (備考) ※	申出人 (利用者と の関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③※	申出の内容			のべ 回数	最終 まで完了 した回数	最終 結果	事業所の理 想主体
				1	2	3							①～⑦	1	2	3			
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			

調査票3【③令和5年度(2023年度)から継続中の案件の状況】

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願い致します。
※「対応方法1」にてその他の「選好」の番号のみ、「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②」にて該当する施設種別をフタクワンよりお選びください。
※「施設種別③」にてその施設種別を具体的に記入ください。

※受付日は2023年4月1日～2024年3月31日までです。

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

調査票4「④苦情相談以外の相談件数」

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

※数式が入っているため入力は不要です。

苦情受付・解決の状況
令和6年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



令和7年11月6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

