

平成 18 年度
運営適正化委員会苦情受付・解決状況(速報版)

平成 19 年 7 月
社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

苦情等の受付件数	1
苦情等の受付件数(月別)	3
サービス分野別苦情受付件数	6
苦情申出人の属性	8
苦情の種別	10
苦情解決の方法	16
福祉サービス利用援助事業に関する苦情の解決方法(再掲)	18

※本集計結果は、平成 18 年 4 月 1 日から平成 19 年 3 月 31 日までに都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情・相談の受付および解決状況について、平成 19 年 5 月に調査したものです。

苦情等の受付件数

1. 苦情

※累計は12~18年度

都道府県	18年度			17年度	16年度	累計
	上期計	下期計	年度合計			
北海道	51	42	93	69	62	378
青森県	22	12	34	36	25	157
岩手県	13	10	23	36	33	162
宮城県	40	22	62	48	28	208
秋田県	26	21	47	35	60	286
山形県	5	10	15	21	37	148
福島県	19	17	36	28	25	146
茨城県	11	9	20	22	24	155
栃木県	25	14	39	48	34	229
群馬県	28	14	42	40	39	223
埼玉県	34	45	79	109	105	570
千葉県	52	55	107	135	101	618
東京都	202	118	320	410	308	1,421
神奈川県	42	48	90	101	75	537
新潟県	26	27	53	40	37	215
富山県	11	5	16	12	20	88
石川県	5	11	16	14	9	76
福井県	23	14	37	25	38	159
山梨県	4	4	8	4	10	50
長野県	13	41	54	61	47	269
岐阜県	24	8	32	38	38	187
静岡県	27	32	59	64	42	207
愛知県	36	34	70	86	72	439
三重県	7	9	16	22	27	172
滋賀県	17	24	41	42	44	287
京都府	39	38	77	63	78	353
大阪府	112	73	185	183	166	1,206
兵庫県	52	31	83	67	78	418
奈良県	14	10	24	16	26	120
和歌山県	29	26	55	44	40	203
鳥取県	21	16	37	23	29	124
島根県	10	14	24	24	40	206
岡山県	15	12	27	46	31	189
広島県	19	17	36	44	49	261
山口県	19	10	29	38	28	266
徳島県	9	11	20	26	26	158
香川県	10	10	20	33	35	188
愛媛県	13	41	54	44	41	248
高知県	14	7	21	18	14	132
福岡県	58	54	112	110	101	505
佐賀県	8	7	15	12	28	107
長崎県	37	29	66	39	42	250
熊本県	34	32	66	53	49	218
大分県	14	9	23	28	11	126
宮崎県	17	6	23	30	29	134
鹿児島県	23	26	49	15	37	144
沖縄県	38	22	60	60	46	277
合計	1,368	1,147	2,515	2,571	2,364	13,220

2. 相談等 *

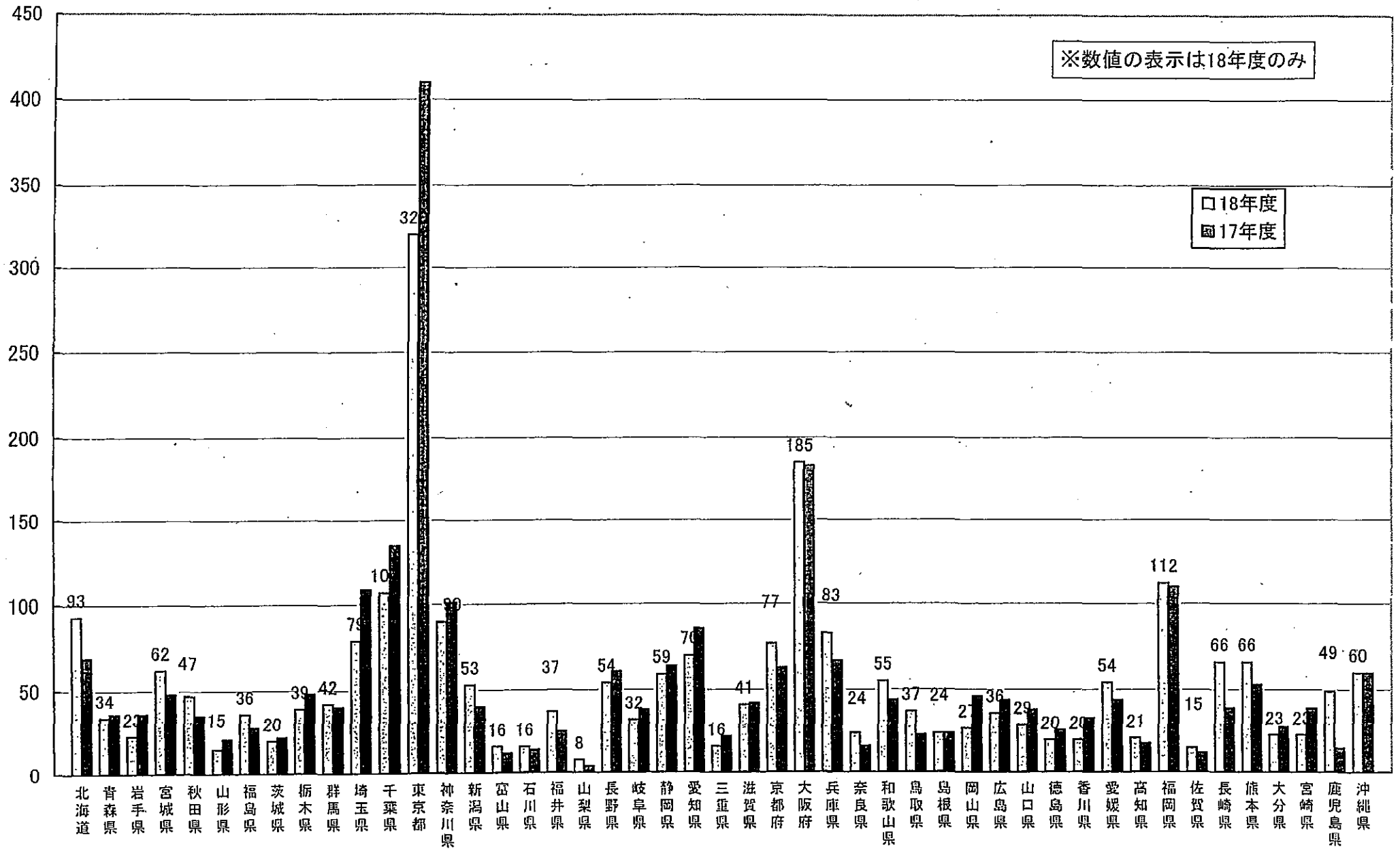
※累計は12~18年度

都道府県	18年度			17年度	16年度	累計
	上期計	下期計	年度合計			
北海道	68	45	113	93	43	853
青森県	56	40	96	50	101	883
岩手県	12	8	20	48	37	190
宮城県	24	26	50	63	60	335
秋田県	20	13	33	41	49	336
山形県	15	36	51	11	33	166
福島県	17	11	28	40	48	314
茨城県	25	24	49	67	39	239
栃木県	19	22	41	91	147	717
群馬県	16	17	33	52	74	339
埼玉県	60	46	106	97	165	464
千葉県	72	44	116	84	97	575
東京都	243	144	387	368	541	2,499
神奈川県	52	68	120	79	128	543
新潟県	34	16	50	60	61	358
富山県	19	19	38	2	18	101
石川県	3	7	10	4	0	69
福井県	10	19	29	30	20	162
山梨県	10	6	16	4	4	42
長野県	91	122	213	121	84	451
岐阜県	15	10	25	26	60	293
静岡県	21	7	28	17	11	72
愛知県	77	66	143	218	207	1,108
三重県	49	82	131	73	85	551
滋賀県	58	73	131	111	143	1,120
京都府	18	24	42	60	44	292
大阪府	96	65	161	155	178	951
兵庫県	219	217	436	289	240	1,193
奈良県	28	30	58	58	53	169
和歌山県	100	58	158	104	113	603
鳥取県	7	2	9	5	4	42
島根県	0	1	1	1	12	50
岡山県	31	39	70	28	61	505
広島県	63	79	142	95	124	899
山口県	7	12	19	31	26	326
徳島県	36	23	59	103	38	270
香川県	11	13	24	15	24	94
愛媛県	17	19	36	35	36	185
高知県	40	28	68	39	36	247
福岡県	99	144	243	239	233	1,247
佐賀県	10	7	17	6	35	175
長崎県	44	42	86	125	122	454
熊本県	80	54	134	190	205	815
大分県	16	17	33	60	72	381
宮崎県	15	10	25	29	26	117
鹿児島県	18	24	42	33	21	114
沖縄県	45	36	81	111	86	525
合計	2,086	1,915	4,001	3,661	4,044	22,434

(件)

苦情の受付件数

※数値の表示は18年度のみ



苦情等の受付件数（月別）

1. 苦情

※累計は12～18年度

都道府県	18年度																17年度	16年度	15年度	14年度	13年度	12年度	累計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期	合計								
北海道	12	5	10	8	13	3	51	6	8	9	6	7	6	42	93	69	62	49	46	51	8	378	
青森県	4	4	2	6	5	1	22	4	2	3	1	2	0	12	34	36	25	23	18	21	0	157	
岩手県	3	3	4	1	2	0	13	0	1	2	2	1	4	10	23	36	33	28	20	18	4	162	
宮城県	9	9	5	8	6	3	40	1	5	4	6	2	4	22	62	48	28	41	15	8	6	208	
秋田県	6	3	3	4	6	4	26	3	4	4	5	2	3	21	47	35	60	69	56	15	4	286	
山形県	0	1	2	2	0	0	5	0	3	2	1	1	3	10	15	21	37	36	21	13	5	148	
福島県	4	0	5	1	5	4	19	2	1	6	3	2	3	17	36	28	25	32	13	11	1	146	
茨城県	4	2	1	0	1	3	11	3	2	0	3	0	1	9	20	22	24	31	37	18	3	155	
栃木県	3	6	3	3	5	5	25	2	2	3	4	1	2	14	39	48	34	47	26	32	3	229	
群馬県	3	2	9	8	3	3	28	3	1	2	1	5	2	14	42	40	39	41	48	10	3	223	
埼玉県	8	8	4	6	3	5	34	8	11	4	11	8	3	45	79	109	105	113	68	57	39	570	
千葉県	12	8	12	11	4	5	52	6	8	7	13	8	13	55	107	135	101	129	57	65	24	618	
東京都	35	30	37	30	36	34	202	27	20	18	21	18	14	118	320	410	308	229	90	59	5	1,421	
神奈川県	4	6	7	5	11	9	42	8	7	8	11	6	8	48	90	101	75	85	77	73	36	537	
新潟県	3	7	7	1	6	2	26	3	6	4	4	4	6	27	53	40	37	33	27	23	2	215	
富山県	2	2	2	2	1	2	11	3	1	0	0	0	1	5	16	12	20	23	10	7	0	88	
石川県	1	0	1	1	0	2	5	3	0	0	1	4	3	11	16	14	9	11	11	4	4	76	
福井県	5	2	1	7	2	6	23	4	3	2	2	2	1	14	37	25	38	29	7	17	6	159	
山梨県	1	1	0	2	0	0	4	0	1	1	0	1	1	4	8	4	10	5	14	9	0	50	
長野県	3	1	5	4	0	0	13	7	4	19	5	3	3	41	54	61	47	25	28	36	18	269	
岐阜県	3	3	5	3	5	5	24	1	2	2	1	1	1	8	32	38	38	32	25	21	1	187	
静岡県	5	3	5	1	6	7	27	2	5	5	3	5	12	32	59	64	42	14	22	6	0	207	
愛知県	6	13	2	4	2	9	36	10	3	3	3	5	10	34	70	86	72	56	60	67	28	439	
三重県	2	2	1	1	0	1	7	1	1	3	0	2	2	9	16	22	27	50	19	30	8	172	
滋賀県	3	2	3	3	5	1	17	5	4	3	6	4	2	24	41	42	44	34	35	56	35	287	
京都府	6	13	7	3	3	7	39	7	4	7	3	6	17	38	77	63	78	65	40	27	3	353	
大阪府	27	12	20	17	20	16	112	17	11	9	12	12	12	73	185	183	166	261	235	151	25	1,206	
兵庫県	14	6	10	6	10	6	52	4	6	4	8	6	3	31	83	67	78	82	42	31	35	418	
奈良県	0	5	1	4	0	4	14	1	1	2	4	1	1	10	24	16	26	18	18	13	5	120	
和歌山県	6	8	7	2	4	2	29	5	6	5	4	3	3	26	55	44	40	22	24	11	7	203	
鳥取県	7	3	2	2	2	5	21	1	4	1	3	1	6	16	37	23	29	11	11	12	1	124	
島根県	2	1	1	2	4	0	10	2	4	0	4	2	2	14	24	24	40	66	31	16	5	206	
岡山県	2	3	1	4	4	1	15	3	0	3	3	2	1	12	27	46	31	27	25	20	13	189	
広島県	2	7	3	3	3	1	19	4	2	3	2	2	4	17	36	44	49	46	33	41	12	261	
山口県	1	3	3	3	4	5	19	1	1	2	2	0	4	10	29	38	28	28	48	61	34	266	
徳島県	1	0	3	0	2	3	9	2	0	1	0	5	3	11	20	26	26	28	29	29	0	158	
香川県	2	3	1	1	0	3	10	1	2	1	2	1	3	10	20	33	35	31	26	25	18	188	
愛媛県	0	2	1	0	5	5	13	10	4	5	7	8	7	41	54	44	41	37	38	20	14	248	
高知県	2	1	4	1	3	3	14	4	0	1	0	0	2	7	21	18	14	36	23	12	8	132	
福岡県	14	7	9	10	11	7	58	11	11	9	4	10	9	54	112	110	101	88	47	35	12	505	
佐賀県	2	0	1	4	0	1	8	4	0	0	1	0	2	7	15	12	28	29	14	7	2	107	
長崎県	9	4	5	6	7	6	37	7	4	5	4	6	3	29	66	39	42	65	16	16	6	250	
熊本県	4	8	2	4	9	7	34	10	5	5	6	4	2	32	66	53	49	28	13	4	5	218	
大分県	4	3	1	1	4	1	14	2	1	5	1	0	0	9	23	28	11	23	18	20	3	126	
宮崎県	5	1	2	2	5	2	17	3	1	1	0	0	1	6	23	39	29	18	13	11	1	134	
鹿児島県	5	1	7	2	6	2	23	3	9	2	4	5	3	26	49	15	37	14	12	10	7	144	
沖縄県	10	4	6	6	7	5	38	2	0	4	2	10	4	22	60	60	46	44	36	29	2	277	
合計	266	218	233	205	240	206	1,368	216	181	189	189	178	194	1,147	2,515	2,571	2,364	2,332	1,642	1,335	461	13,220	

苦情等の受付件数（月別）

2. 相談等 *

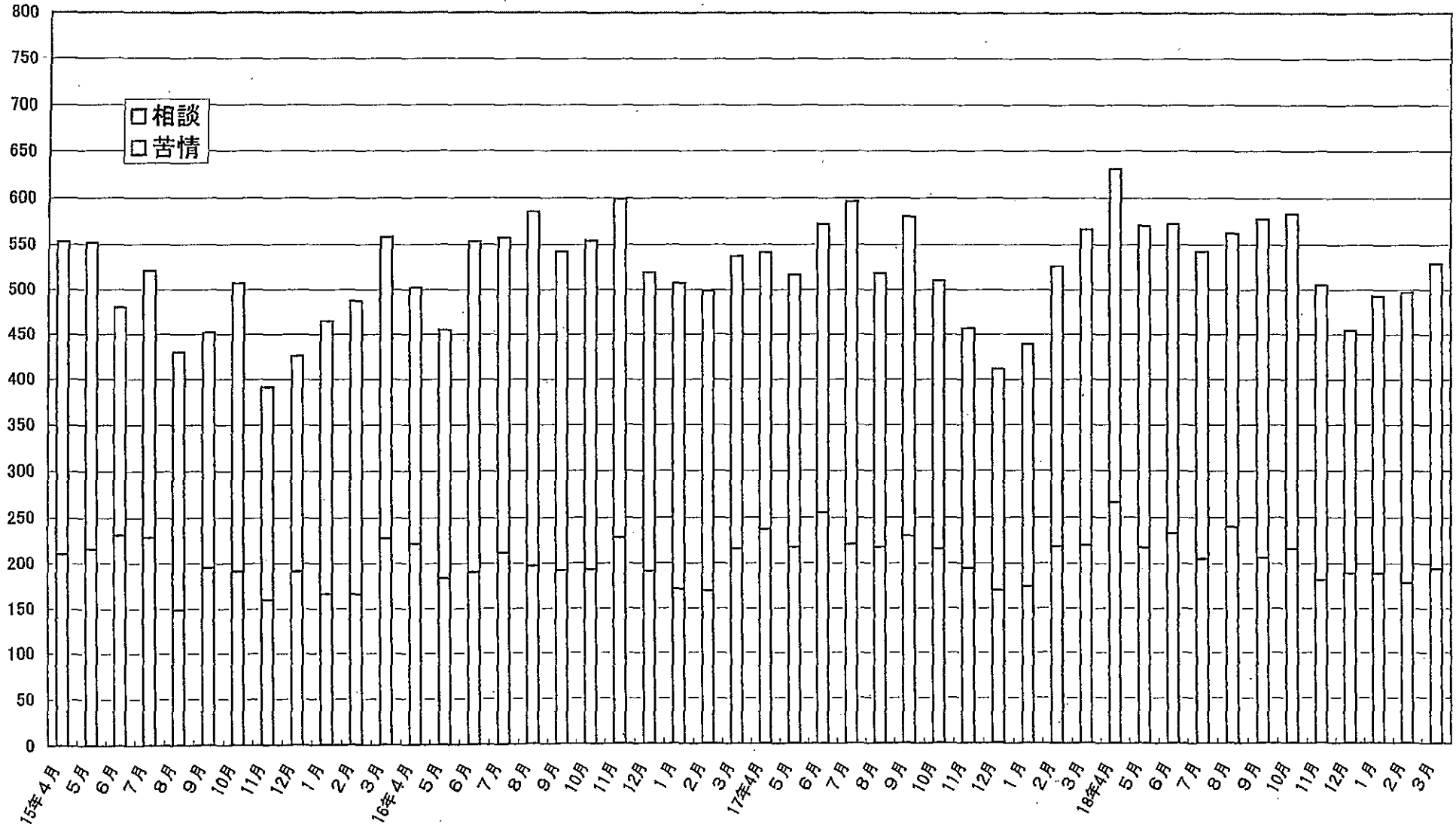
※累計は12～18年度

都道府県	18年度															合計	17年度	16年度	15年度	14年度	13年度	12年度	累計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期									
北海道	14	7	9	10	15	13	68	12	7	6	7	4	9	45	113	93	43	325	107	71	101	853	
青森県	8	11	5	12	11	9	56	4	8	6	5	6	11	40	96	50	101	155	245	212	24	883	
岩手県	3	1	0	4	2	2	12	2	1	1	0	2	2	8	20	48	37	16	19	35	15	190	
宮城県	4	4	8	2	3	3	24	7	6	3	4	1	5	26	50	63	60	40	52	49	21	335	
秋田県	3	4	4	3	4	2	20	3	5	3	0	1	1	13	33	41	49	38	64	89	22	336	
山形県	0	0	2	7	6	0	15	8	12	4	5	2	5	36	51	11	33	30	12	17	12	166	
福島県	2	1	4	1	5	4	17	0	3	2	2	2	2	11	28	40	48	122	8	35	33	314	
茨城県	5	4	3	5	3	5	25	6	1	6	1	8	2	24	49	67	39	29	37	15	3	239	
栃木県	4	3	4	1	5	2	19	4	3	3	4	4	4	22	41	91	147	106	105	172	55	717	
群馬県	0	3	1	4	3	5	16	6	4	1	0	3	3	17	33	52	74	80	84	16	0	339	
埼玉県	19	12	7	7	8	7	60	11	10	3	8	8	6	46	106	97	165	64	32	0	0	464	
千葉県	18	22	3	11	8	10	72	11	8	5	6	7	7	44	116	84	97	89	54	95	40	575	
東京都	60	48	38	27	28	42	243	24	18	15	39	20	28	144	387	368	541	508	341	269	85	2,499	
神奈川県	12	10	9	11	9	1	52	9	14	8	7	13	17	68	120	79	128	94	104	18	0	543	
新潟県	8	5	6	2	6	7	34	9	0	1	0	4	2	16	50	60	61	41	61	71	14	358	
富山県	3	6	5	2	2	1	19	2	1	2	7	2	5	19	38	2	18	21	12	10	0	101	
石川県	0	0	1	1	0	1	3	3	1	0	0	3	0	7	10	4	0	0	2	30	23	69	
福井県	3	0	0	1	5	1	10	6	1	3	2	4	3	19	29	30	20	72	7	2	2	162	
山梨県	1	3	0	1	2	3	10	2	1	1	0	2	0	6	16	4	4	5	5	3	5	42	
長野県	7	18	15	15	9	27	91	17	30	20	13	13	29	122	213	121	84	12	13	7	1	451	
岐阜県	3	4	1	3	1	3	15	2	2	0	2	4	0	10	25	26	60	61	71	43	7	293	
静岡県	2	2	6	3	3	5	21	2	1	0	2	1	1	7	28	17	11	4	4	8	0	72	
愛知県	19	12	6	26	4	10	77	24	8	4	6	16	8	66	143	218	207	111	107	322	0	1,108	
三重県	6	12	1	5	3	22	49	10	3	22	29	7	11	82	131	73	85	88	100	54	20	551	
滋賀県	6	7	20	6	8	11	58	17	16	16	8	6	10	73	131	111	143	106	199	207	223	1,120	
京都府	6	1	3	6	1	1	18	6	2	1	4	6	5	24	42	60	44	43	55	39	9	292	
大阪府	10	19	15	19	17	16	96	12	12	13	16	4	8	65	161	155	178	212	145	60	40	951	
兵庫県	53	32	37	27	42	28	219	29	47	27	34	40	40	217	436	289	240	88	109	31	0	1,193	
奈良県	6	3	7	8	2	2	28	6	7	5	3	6	3	30	58	58	53	0	0	0	0	169	
和歌山県	11	9	35	19	13	13	100	10	8	8	8	16	8	58	158	104	113	80	76	52	20	603	
鳥取県	2	2	0	1	0	2	7	0	0	0	2	0	0	2	9	5	4	10	7	4	3	42	
島根県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	12	21	7	3	5	50	
岡山県	1	3	7	4	8	8	31	16	6	6	2	4	5	39	70	28	61	82	84	113	67	505	
広島県	6	13	6	4	17	17	63	16	18	7	10	14	14	79	142	95	124	97	103	194	144	899	
山口県	1	1	1	2	1	1	7	2	3	0	4	2	1	12	19	31	26	36	75	105	34	326	
徳島県	3	6	10	5	7	5	36	6	5	3	3	3	3	23	59	103	38	17	13	29	11	270	
香川県	1	0	3	3	2	2	11	1	1	4	3	2	2	13	24	15	24	9	11	6	5	94	
愛媛県	5	3	4	2	2	1	17	3	2	3	3	4	4	19	36	35	36	29	16	20	13	185	
高知県	5	4	2	8	6	15	40	7	5	3	5	4	4	28	68	39	36	22	36	33	13	247	
福岡県	18	17	15	21	11	17	99	21	15	24	20	39	25	144	243	239	233	172	168	139	53	1,247	
佐賀県	1	4	0	1	1	3	10	1	0	1	0	1	4	7	17	6	35	37	32	28	20	175	
長崎県	2	6	7	6	16	7	44	4	5	4	10	10	9	42	86	125	122	25	52	37	7	454	
熊本県	12	11	17	10	14	16	80	11	10	10	5	12	6	54	134	190	205	118	80	47	41	815	
大分県	0	3	4	2	2	5	16	4	3	1	3	1	5	17	33	60	72	86	74	39	17	381	
宮崎県	2	2	0	5	0	6	15	1	0	2	0	1	6	10	25	29	26	8	7	9	13	117	
鹿児島県	2	5	3	4	1	3	18	1	6	4	7	1	5	24	42	33	21	8	6	2	2	114	
沖縄県	8	9	5	10	6	7	45	8	5	5	5	6	7	36	81	111	86	73	90	54	30	525	
合計	365	352	339	337	322	371	2,086	367	324	266	304	319	335	1,915	4,001	3,661	4,044	3,490	3,091	2,894	1,253	22,434	

*平成14年度までは「その他」として集計

苦情等の受付件数の推移

件数



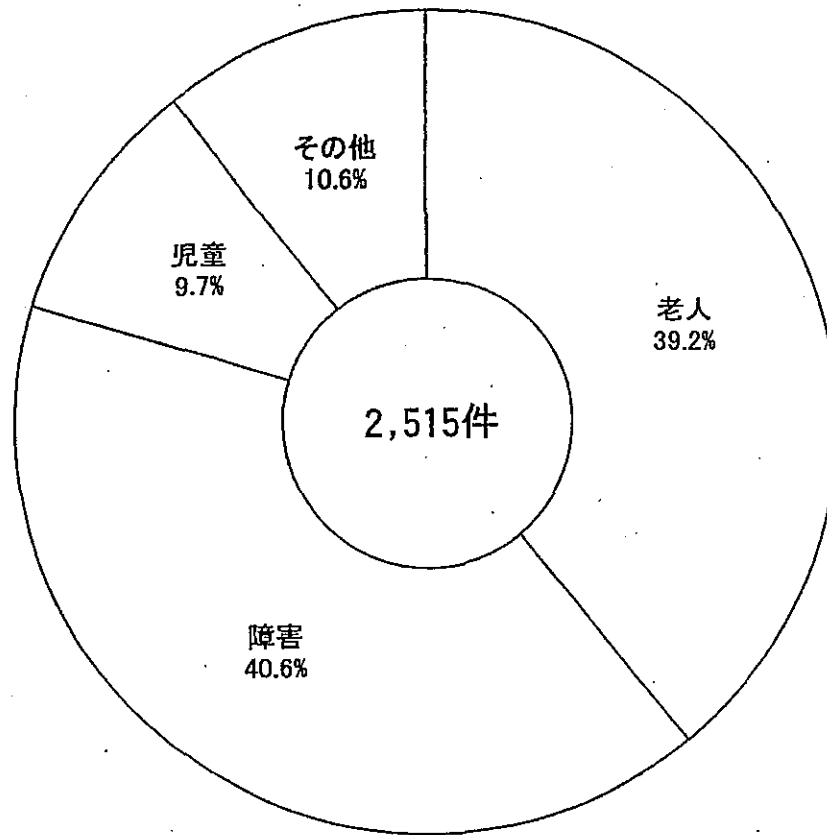
サービス分野別苦情受付件数

※累計は12～18年度

都道府県	18年度															17年度					16年度					累計
	上半期					下半期					年度合計															
	老人	障害	児童	その他	上期計	老人	障害	児童	その他	下期計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	
北海道	23	22	6	0	51	21	20	0	1	42	44	42	6	1	93	36	27	6	0	69	31	27	2	2	62	378
青森県	12	6	1	3	22	6	4	1	1	12	18	10	2	4	34	18	7	5	6	36	9	7	3	6	25	157
岩手県	3	6	3	1	13	5	3	1	1	10	8	9	4	2	23	7	25	3	1	36	16	12	4	1	33	162
宮城県	20	14	3	3	40	6	10	3	3	22	26	24	6	6	62	32	12	2	2	48	9	15	3	1	28	208
秋田県	13	5	2	6	26	15	4	1	1	21	28	9	3	7	47	21	4	2	8	35	36	15	4	5	60	286
山形県	2	2	0	1	5	6	2	1	1	10	8	4	1	2	15	10	9	2	0	21	18	14	3	2	37	148
福島県	13	4	1	1	19	9	4	1	3	17	22	8	2	4	36	17	7	1	3	28	18	5	1	1	25	146
茨城県	7	3	1	0	11	4	3	1	1	9	11	6	2	1	20	9	6	4	3	22	8	10	5	1	24	155
栃木県	11	8	1	5	25	4	4	0	6	14	15	12	1	11	39	18	22	3	5	48	10	15	3	6	34	229
群馬県	14	7	0	7	28	5	2	3	4	14	19	9	3	11	42	18	11	7	4	40	17	8	8	6	39	223
埼玉県	6	23	4	1	34	21	20	3	1	45	27	43	7	2	79	54	42	11	2	109	53	41	8	3	105	570
千葉県	16	22	9	5	52	27	17	5	6	55	43	39	14	11	107	50	37	22	26	135	41	28	19	13	101	618
東京都	49	116	6	31	202	28	47	20	23	118	77	163	26	54	320	89	207	38	76	410	59	188	23	38	308	1,421
神奈川県	13	23	5	1	42	14	25	3	6	48	27	48	8	7	90	30	48	12	11	101	21	41	10	3	75	537
新潟県	9	8	3	6	26	10	8	4	5	27	19	16	7	11	53	16	12	3	9	40	13	12	4	8	37	215
富山県	11	0	0	0	11	2	1	1	1	5	13	1	1	1	16	5	7	0	0	12	12	7	1	0	20	88
石川県	2	1	2	0	5	7	2	2	0	11	9	3	4	0	16	6	4	4	0	14	4	4	1	0	9	76
福井県	16	4	2	1	23	9	3	1	1	14	25	7	3	2	37	12	11	2	0	25	25	11	1	1	38	159
山梨県	1	1	2	0	4	0	3	1	0	4	1	4	3	0	8	2	1	1	0	4	5	4	1	0	10	50
長野県	7	4	0	2	13	12	16	4	9	41	19	20	4	11	54	20	15	10	16	61	15	20	5	7	47	269
岐阜県	18	5	0	1	24	3	2	1	2	8	21	7	1	3	32	27	10	0	1	38	25	11	2	0	38	187
静岡県	10	13	2	2	27	9	14	3	6	32	19	27	5	8	59	23	10	24	7	64	16	18	8	0	42	207
愛知県	12	19	4	1	36	8	15	8	3	34	20	34	12	4	70	21	29	27	9	86	18	31	16	7	72	439
三重県	1	5	1	0	7	2	3	0	4	9	3	8	1	4	16	12	8	2	0	22	11	13	0	3	27	172
滋賀県	12	3	2	0	17	9	9	3	3	24	21	12	5	3	41	21	19	2	0	42	21	18	4	1	44	287
京都府	8	15	3	13	39	12	19	5	2	38	20	34	8	15	77	24	20	5	14	63	29	30	11	8	78	353
大阪府	29	64	11	8	112	22	37	6	8	73	51	101	17	16	185	63	89	17	14	183	61	69	15	21	166	1,206
兵庫県	14	22	13	3	52	2	19	7	3	31	16	41	20	6	83	31	27	7	2	67	21	46	6	5	78	418
奈良県	6	6	0	2	14	4	3	3	0	10	10	9	3	2	24	9	5	0	2	16	9	9	8	0	26	120
和歌山県	16	8	4	1	29	12	7	6	1	26	28	15	10	2	55	32	4	5	3	44	21	13	5	1	40	203
鳥取県	13	7	1	0	21	3	7	3	3	16	16	14	4	3	37	6	11	0	6	23	14	8	0	7	29	124
島根県	2	6	1	1	10	5	4	1	4	14	7	10	2	5	24	7	14	2	1	24	14	17	2	7	40	206
岡山県	6	5	1	3	15	4	7	0	1	12	10	12	1	4	27	20	23	2	1	46	14	11	6	0	31	189
広島県	8	11	0	0	19	8	7	2	0	17	16	18	2	0	36	15	29	0	0	44	13	31	3	2	49	261
山口県	4	11	2	2	19	5	4	1	0	10	9	15	3	2	29	16	18	1	3	38	6	8	4	10	28	266
徳島県	7	0	1	1	9	6	3	2	0	11	13	3	3	1	20	13	13	0	0	26	18	7	0	1	26	158
香川県	5	4	0	1	10	4	4	1	1	10	9	8	1	2	20	15	11	3	4	33	22	10	1	2	35	188
愛媛県	8	4	0	1	13	25	7	2	7	41	33	11	2	8	54	23	12	1	8	44	20	6	1	14	41	248
高知県	5	9	0	0	14	3	4	0	0	7	8	13	0	0	21	10	3	2	3	18	8	2	4	0	14	132
福岡県	34	15	8	1	58	29	22	2	1	54	63	37	10	2	112	66	34	7	3	110	63	32	6	0	101	505
佐賀県	4	3	1	0	8	2	5	0	0	7	6	8	1	0	15	5	3	0	4	12	14	14	0	0	28	107
長崎県	14	18	4	1	37	17	12	0	0	29	31	30	4	1	66	23	14	1	1	39	21	10	6	5	42	250
熊本県	18	10	4	2	34	11	14	2	5	32	29	24	6	7	66	26	22	4	1	53	15	25	1	8	49	218
大分県	6	4	0	4	14	4	1	1	3	9	10	5	1	7	23	16	7	1	4	28	6	5	0	0	11	126
宮崎県	7	6	4	0	17	3	3	0	0	6	10	9	4	0	23	22	6	9	2	39	6	11	8	4	29	134
鹿児島県	12	9	2	0	23	12	9	3	2	26	24	18	5	2	49	7	4	4	0	15	7	26	4	0	37	144
沖縄県	14	16	3	5	38	9	5	2	6	22	23	21	5	11	60	28	16	6	10	60	11	20	12	3	46	277
合計	541	577	123	127	1,368	444	444	120	139	1,147	985	1,021	243	266	2,515	1,051	975	270	275	2,571	924	985	242	213	2,364	13,220

サービス分野別

平成18年度



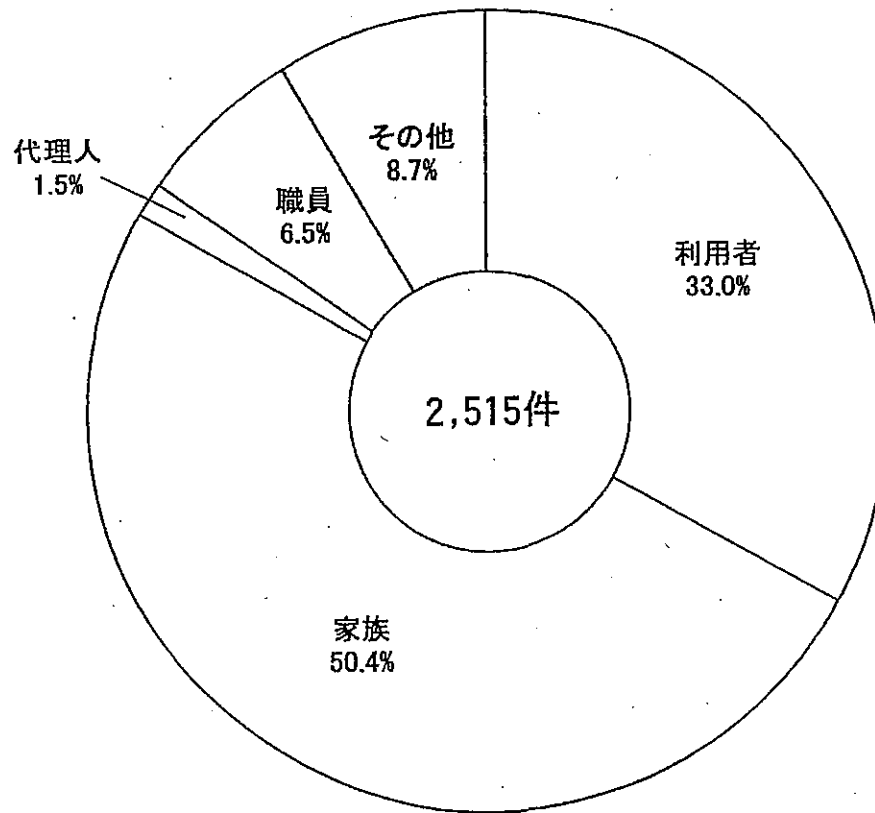
老人	985件
障害	1,021件
児童	243件
その他	266件

苦情申出人の属性

※累計は12~18年度

都道府県	18年度																17年度						16年度						累計		
	上半期						下半期						年度合計						年度合計												
	利用者	家族	代理人	職員	その他	上期計	利用者	家族	代理人	職員	その他	下期計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員		その他	合計
北海道	10	29	1	6	5	51	16	19	0	5	2	42	26	48	1	11	7	93	15	50	0	3	1	69	18	37	1	1	5	62	378
青森県	8	13	0	0	1	22	5	6	0	0	1	12	13	19	0	0	2	34	11	20	1	0	4	36	4	12	0	3	6	25	157
岩手県	6	4	0	1	2	13	5	5	0	0	0	10	11	9	0	1	2	23	6	22	1	2	5	36	9	18	0	1	5	33	162
宮城県	13	12	1	10	4	40	9	5	0	5	3	22	22	17	1	15	7	62	13	24	0	8	3	48	6	19	0	1	2	28	208
秋田県	10	14	0	2	0	26	2	17	0	1	1	21	12	31	0	3	1	47	13	15	2	3	2	35	24	31	0	4	1	60	286
山形県	1	3	1	0	0	5	4	6	0	0	0	10	5	9	1	0	0	15	5	10	1	4	1	21	3	30	0	2	2	37	148
福島県	3	12	1	0	3	19	4	12	0	0	1	17	7	24	1	0	4	36	7	21	0	0	0	28	6	17	1	0	1	25	146
茨城県	0	10	0	1	0	11	2	6	0	1	0	9	2	16	0	2	0	20	1	18	1	2	0	22	8	12	0	3	1	24	155
栃木県	6	14	1	1	3	25	4	8	0	1	1	14	10	22	1	2	4	39	10	26	1	6	5	48	7	19	0	1	7	34	229
群馬県	14	10	0	4	0	28	6	5	0	2	1	14	20	15	0	6	1	42	8	22	0	7	3	40	10	25	0	2	2	39	223
埼玉県	9	21	0	1	3	34	15	23	0	1	6	45	24	44	0	2	9	79	22	76	0	5	6	109	25	62	0	9	9	105	570
千葉県	14	30	0	4	4	52	13	28	0	12	2	55	27	58	0	16	6	107	42	68	0	16	9	135	32	48	4	10	7	101	618
東京都	87	78	5	8	24	202	47	53	4	8	6	118	134	131	9	16	30	320	119	142	16	12	121	410	100	96	6	9	97	308	1,421
神奈川県	14	20	0	4	4	42	22	16	1	7	2	48	36	36	1	11	6	90	51	42	0	5	3	101	26	35	0	5	9	75	537
新潟県	4	19	0	0	3	26	6	16	0	4	1	27	10	35	0	4	4	53	20	18	0	1	1	40	11	21	1	1	3	37	215
富山県	1	8	0	2	0	11	1	3	0	0	1	5	2	11	0	2	1	16	1	2	7	0	2	12	7	9	2	1	1	20	88
石川県	0	4	0	0	1	5	1	6	0	0	4	11	1	10	0	0	5	16	5	6	1	0	2	14	1	7	0	0	1	9	76
福井県	6	17	0	0	0	23	4	7	2	0	1	14	10	24	2	0	1	37	10	12	1	0	2	25	16	21	0	0	1	38	159
山梨県	2	2	0	0	0	4	3	0	0	0	1	4	5	2	0	0	1	8	0	3	0	0	1	4	2	7	1	0	0	10	50
長野県	2	10	0	0	1	13	18	17	0	2	4	41	20	27	0	2	5	54	20	24	1	10	6	61	22	15	1	6	3	47	269
岐阜県	5	15	1	0	3	24	2	6	0	0	0	8	7	21	1	0	3	32	20	12	1	2	3	38	13	18	0	3	4	38	187
静岡県	9	15	0	1	2	27	5	21	0	1	5	32	14	36	0	2	7	59	20	26	3	6	9	64	8	26	0	5	3	42	207
愛知県	9	20	0	3	4	36	11	20	0	1	2	34	20	40	0	4	6	70	24	45	0	3	14	86	22	36	0	2	12	72	439
三重県	2	4	1	0	0	7	4	4	0	0	1	9	6	8	1	0	1	16	9	6	0	6	1	22	3	17	0	3	4	27	172
滋賀県	4	11	0	1	1	17	11	9	0	0	4	24	15	20	0	1	5	41	11	24	1	3	3	42	14	20	0	3	7	44	287
京都府	14	20	1	2	2	39	9	25	1	0	3	38	23	45	2	2	5	77	20	36	1	0	6	63	19	46	2	6	5	78	353
大阪府	37	54	1	10	10	112	30	37	0	0	6	73	67	91	1	10	16	185	74	87	1	9	12	183	65	71	2	15	13	166	1,206
兵庫県	15	35	0	1	1	52	17	10	0	1	3	31	32	45	0	2	4	83	16	36	1	10	4	67	32	1	6	7	78	418	
奈良県	4	10	0	0	0	14	2	7	1	0	0	10	6	17	1	0	0	24	5	9	0	0	2	16	3	23	0	0	0	26	120
和歌山県	7	17	0	3	2	29	6	14	1	1	4	26	13	31	1	4	6	55	6	23	1	3	11	44	13	20	0	5	2	40	203
鳥取県	7	5	2	3	4	21	10	6	0	0	0	16	17	11	2	3	4	37	9	7	1	2	4	23	9	13	1	0	6	29	124
島根県	6	3	0	0	1	10	8	5	0	0	1	14	14	8	0	0	2	24	13	5	0	2	4	24	17	8	1	4	10	40	206
岡山県	5	5	1	1	3	15	5	6	0	0	1	12	10	11	1	1	4	27	15	28	0	1	2	46	3	25	0	0	3	31	189
広島県	10	9	0	0	0	19	4	11	0	0	2	17	14	20	0	0	2	36	11	28	0	3	2	44	25	18	2	0	4	49	261
山口県	8	10	0	0	1	19	3	7	0	0	0	10	11	17	0	0	1	29	7	17	1	5	8	38	9	7	2	3	7	28	266
徳島県	6	3	0	0	0	9	0	11	0	0	0	11	6	14	0	0	0	20	3	20	0	3	0	26	12	12	1	0	1	26	158
香川県	4	4	0	1	1	10	4	4	0	0	2	10	8	8	0	1	3	20	7	20	1	3	2	33	8	20	1	1	5	35	188
愛媛県	6	6	0	1	0	13	9	13	3	1	10	41	15	24	3	2	10	54	3	29	2	1	9	44	5	17	6	5	8	41	248
高知県	4	9	0	1	0	14	5	2	0	0	0	7	9	11	0	1	0	21	7	8	0	0	3	18	6	8	0	0	0	14	132
福岡県	11	38	2	6	1	58	23	26	1	2	2	54	34	64	3	8	3	112	24	61	2	12	11	110	25	42	6	7	21	101	505
佐賀県	3	5	0	0	0	8	6	0	0	1	0	7	9	5	0	1	0	15	3	3	0	3	3	12	11	8	3	4	2	28	107
長崎県	14	16	0	3	4	37	4	16	0	8	1	29	18	32	0	11	5	66	15	17	0	4	3	39	5	25	1	4	7	42	250
熊本県	9	13	2	2	8	34	9	14	1	1	7	32	18	27	3	3	15	66	13	28	1	6	5	53	19	19	0	1	10	49	218
大分県	6	6	0	1	1	14	2	6	0	1	0	9	8	12	0	2	1	23	7	15	0	3	3	28	3	7	0	1	0	11	120
宮崎県	4	13	0	0	0	17	5	1	0	0	0	6	9	14	0	0	0	23	6	24	5	0	4	39	9	19	0	0	1	20	134
鹿児島県	9	10	0	0	4	23	7	14	0	3	2	26	16	24	0	3	6	49	5	7	1	0	2	15	22	10	0	2	3	37	144
沖縄県	10	14	1	5	8	38	3	10	0	4	5	22	13	24	1	9	13	60	10	25	0	5	20	60	9	23	0	5	9	46	277
合計	438	700	22	89	119	1,368	391	568	15	74	99	1,147	829	1,268	37	163	218	2,515	742	1,267	56	179	327	2,571	726	1,131	46	144	317	2,364	13,220

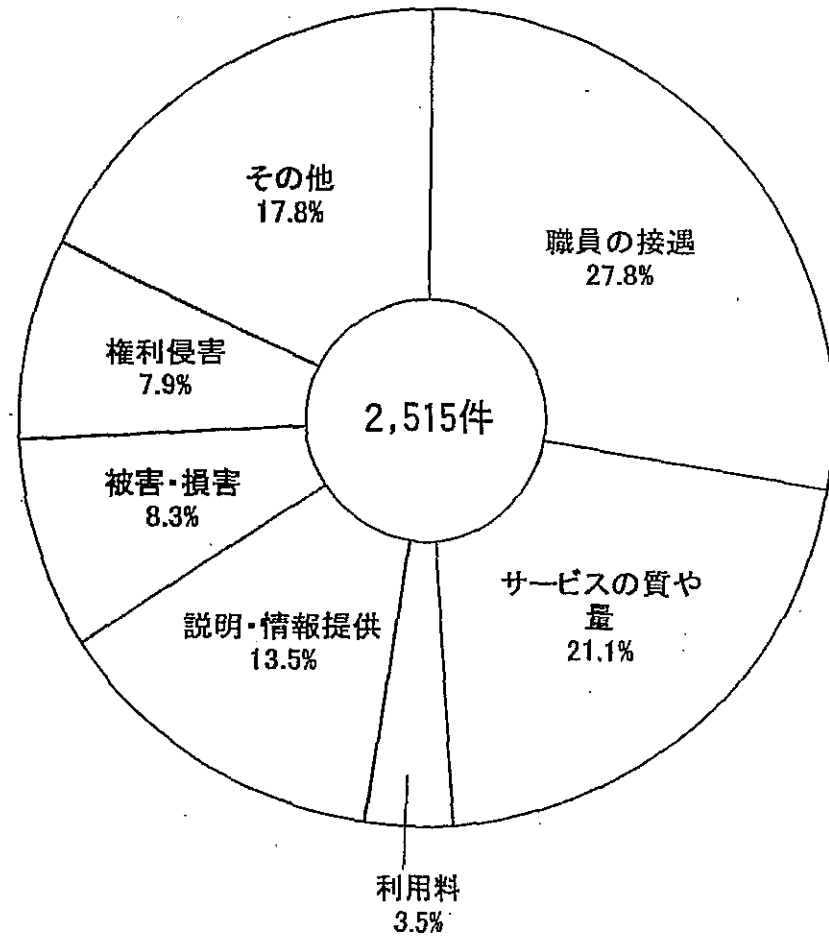
苦情申出人の属性別 平成18年度



利用者	829件
家族	1,268件
代理人	37件
職員	163件
その他	218件

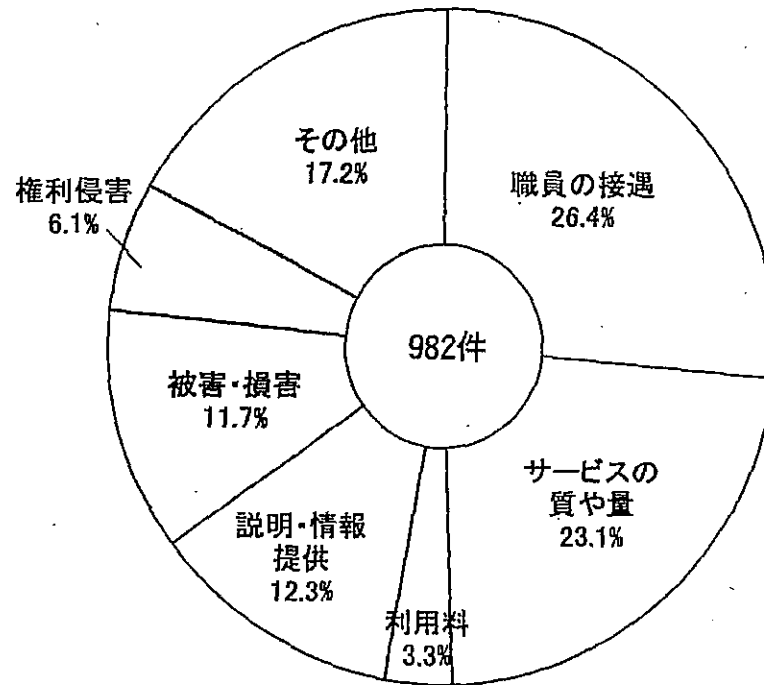
苦情の種別

平成18年度



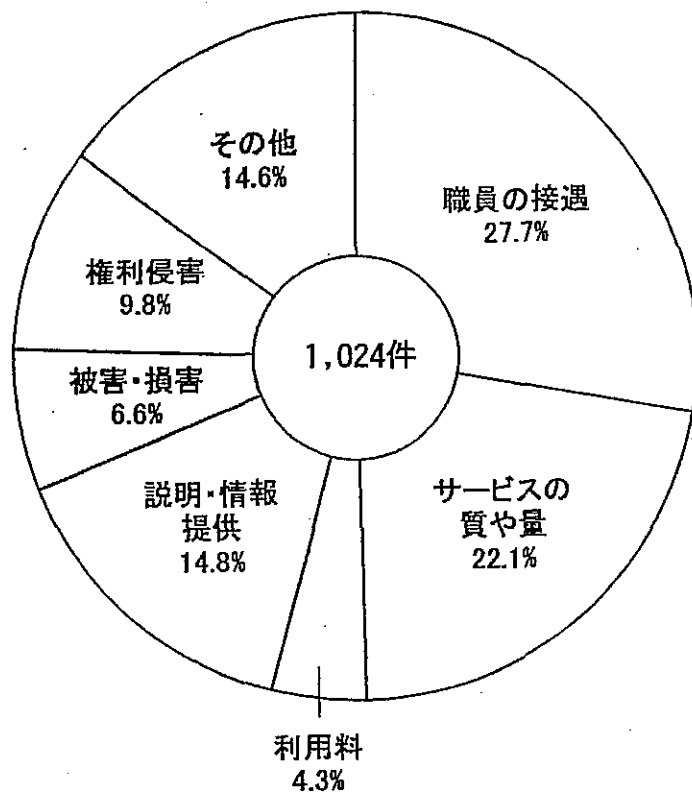
職員の接遇	699件
サービスの質や量	531件
利用料	89件
説明・情報提供	339件
被害・損害	210件
権利侵害	199件
その他	448件

苦情の種別（老人） 平成18年度



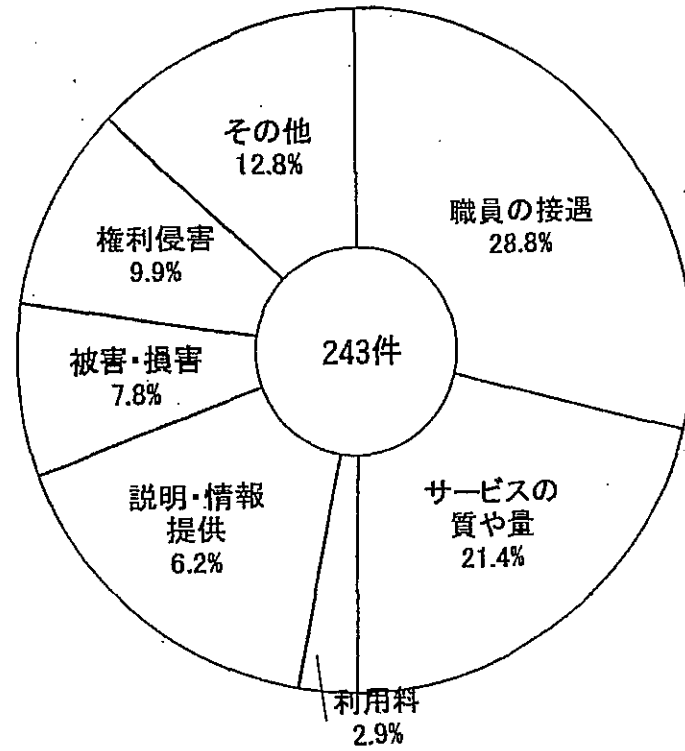
職員の接遇	259件
サービスの質や量	227件
利用料	32件
説明・情報提供	120件
被害・損害	115件
権利侵害	60件
その他	169件

苦情の種別（障害） 平成18年度



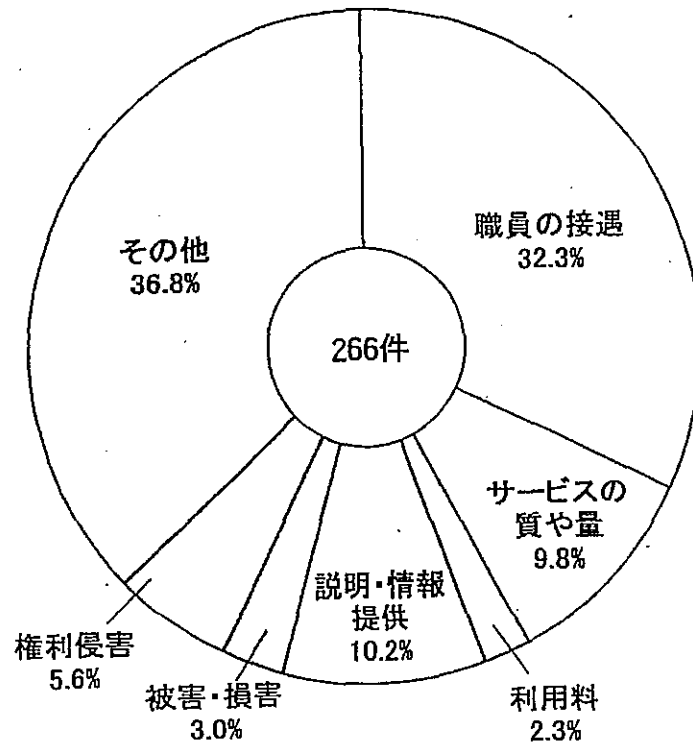
職員の接遇	284件
サービスの質や量	226件
利用料	44件
説明・情報提供	152件
被害・損害	68件
権利侵害	100件
その他	150件

苦情の種別（児童） 平成18年度



職員の接遇	70件
サービスの質や量	52件
利用料	7件
説明・情報提供	40件
被害・損害	19件
権利侵害	24件
その他	31件

苦情の種別（その他） 平成18年度



職員の接遇	86件
サービスの質や量	26件
利用料	6件
説明・情報提供	27件
被害・損害	8件
権利侵害	15件
その他	98件

苦情解決の方法

平成18年度

