

7 事業者段階における苦情解決の取組状況

	苦情受付窓口を設置	苦情受付窓口を設置			苦情解決責任者を設置	苦情解決責任者を設置			第三者委員を設置	第三者委員を設置	
		公営	私営			公営	私営			公営	私営
計	64.5%	43.5%	76.5%	計	60.8%	38.5%	73.5%	計	39.4%	19.7%	50.7%
1 奈良	41.1%	13.0%	64.4%	1 奈良	40.0%	14.8%	60.9%	1 奈良	11.1%	0.9%	19.6%
2 滋賀	46.9%	28.0%	63.0%	2 高知	42.9%	26.1%	65.5%	2 滋賀	17.0%	3.8%	28.3%
3 高知	49.1%	35.0%	68.1%	3 滋賀	44.8%	27.8%	59.3%	3 東京	22.9%	8.0%	34.2%
4 北海道	54.8%	30.6%	75.2%	4 北海道	50.1%	23.8%	72.2%	4 群馬	24.0%	6.1%	28.7%
5 徳島	55.8%	23.9%	83.9%	5 徳島	52.0%	21.7%	78.6%	5 京都	29.7%	2.3%	37.4%
6 福岡	56.3%	25.7%	71.9%	6 東京	52.0%	31.1%	67.8%	6 沖縄	29.9%	7.0%	39.8%
7 東京	56.3%	32.5%	74.2%	7 沖縄	53.3%	24.8%	65.6%	7 長野	29.9%	16.2%	45.0%
8 三重	58.5%	33.9%	72.9%	8 宮城	53.6%	25.6%	82.6%	8 北海道	29.9%	5.9%	50.1%
9 宮城	58.7%	30.7%	86.1%	9 大分	54.8%	28.6%	66.5%	9 富山	29.9%	19.0%	37.3%
10 沖縄	60.4%	30.7%	73.4%	10 福岡	55.3%	24.4%	71.1%	10 島根	30.2%	8.6%	38.2%
11 千葉	60.9%	39.3%	82.2%	11 三重	56.6%	32.0%	71.0%	11 三重	31.5%	8.4%	45.1%
12 京都	60.9%	35.6%	68.1%	12 群馬	57.9%	30.7%	65.2%	12 高知	33.3%	21.5%	49.2%
13 大分	62.1%	34.6%	74.4%	13 愛知	58.0%	45.0%	76.4%	13 福岡	35.4%	8.3%	49.2%
14 群馬	63.2%	38.6%	69.8%	14 岐阜	58.1%	40.6%	69.7%	14 長崎	35.8%	6.3%	45.4%
15 兵庫	63.6%	47.4%	69.3%	15 千葉	58.2%	35.2%	81.1%	15 岡山	37.7%	10.2%	49.5%
16 宮崎	64.2%	29.6%	85.0%	16 長野	58.5%	49.4%	68.4%	16 山口	38.3%	23.8%	44.4%
17 愛知	64.4%	53.4%	78.4%	17 秋田	58.8%	37.7%	74.3%	17 鳥取	38.5%	12.7%	59.7%
18 埼玉	64.9%	38.3%	75.9%	18 京都	59.0%	31.2%	66.8%	18 埼玉	38.8%	9.3%	50.9%
19 長野	65.1%	56.7%	74.2%	19 宮崎	59.5%	20.6%	83.0%	19 神奈川	39.7%	26.0%	44.1%
20 岐阜	65.4%	50.6%	75.1%	20 山形	59.8%	28.4%	79.1%	20 大分	39.9%	15.6%	50.9%
21 山形	66.2%	38.1%	83.5%	21 鳥取	60.3%	41.6%	75.6%	21 熊本	40.2%	34.4%	41.9%
22 秋田	66.2%	45.6%	81.3%	22 山梨	61.8%	43.2%	74.6%	22 千葉	40.6%	21.9%	59.2%
23 富山	66.4%	64.3%	67.9%	23 埼玉	62.4%	36.2%	73.2%	23 兵庫	40.6%	17.1%	49.0%
24 鳥取	66.6%	49.7%	80.5%	24 茨城	62.8%	33.2%	73.4%	24 徳島	41.1%	13.7%	65.2%
25 山梨	66.9%	50.7%	78.0%	25 富山	63.6%	57.6%	67.7%	25 岐阜	41.5%	24.2%	52.9%
26 和歌山	67.8%	56.4%	78.4%	26 長崎	64.4%	27.7%	76.3%	26 秋田	41.7%	18.5%	58.5%
27 茨城	67.9%	38.3%	78.5%	27 青森	64.9%	32.3%	77.0%	27 宮崎	42.3%	7.5%	63.5%
28 長崎	68.7%	37.5%	78.9%	28 兵庫	65.1%	43.6%	72.7%	28 茨城	42.5%	4.0%	56.4%
29 熊本	68.7%	59.8%	71.4%	29 熊本	65.1%	56.0%	67.8%	29 山形	43.1%	8.6%	64.4%
30 青森	68.8%	38.0%	80.2%	30 島根	65.1%	37.4%	75.0%	30 大阪	43.5%	28.5%	47.4%
31 大阪	68.8%	58.0%	71.6%	31 岩手	65.2%	44.5%	77.9%	31 広島	44.9%	28.6%	52.8%
32 広島	69.3%	47.8%	79.7%	32 鹿児島	65.3%	25.9%	76.9%	32 栃木	45.2%	12.4%	58.0%
33 新潟	69.4%	54.2%	81.6%	33 新潟	65.9%	50.4%	78.4%	33 青森	45.2%	19.6%	54.7%
34 岩手	69.5%	52.6%	79.9%	34 広島	66.2%	43.8%	77.0%	34 愛媛	45.2%	31.3%	57.0%
35 鹿児島	69.6%	34.5%	79.9%	35 福島	66.9%	50.6%	75.2%	35 岩手	46.1%	15.5%	64.9%
36 福島	70.9%	53.1%	79.9%	36 大阪	67.8%	55.8%	70.8%	36 山梨	46.7%	36.8%	53.6%
37 島根	70.9%	46.1%	80.0%	37 静岡	68.0%	46.6%	76.9%	37 愛知	47.3%	36.6%	61.1%
38 神奈川	71.7%	51.4%	78.3%	38 香川	68.1%	44.9%	81.7%	38 新潟	47.7%	40.2%	53.8%
39 愛媛	72.7%	63.2%	80.7%	39 栃木	68.6%	39.3%	80.1%	39 宮城	49.1%	22.2%	75.3%
40 岡山	72.8%	51.7%	81.7%	40 石川	68.9%	62.4%	72.2%	40 香川	51.3%	31.5%	62.8%
41 香川	73.6%	55.1%	84.5%	41 和歌山	69.2%	57.3%	80.2%	41 佐賀	53.8%	36.4%	58.7%
42 静岡	73.9%	56.8%	81.0%	42 岡山	69.2%	49.2%	77.8%	42 石川	54.1%	35.9%	63.6%
43 栃木	74.3%	47.1%	85.0%	43 山口	70.2%	57.1%	75.7%	43 静岡	55.3%	34.8%	63.8%
44 福井	75.9%	64.8%	82.6%	44 愛媛	70.3%	59.0%	79.9%	44 福島	56.1%	38.8%	64.9%
45 佐賀	76.0%	61.0%	80.2%	45 神奈川	70.9%	51.6%	77.1%	45 鹿児島	56.6%	18.9%	67.8%
46 山口	76.2%	63.9%	81.3%	46 福井	72.5%	57.7%	81.6%	46 和歌山	56.8%	48.5%	64.5%
47 石川	77.7%	71.6%	80.9%	47 佐賀	73.7%	59.7%	77.6%	47 福井	66.6%	57.7%	72.1%

出典：「社会福祉施設等調査報告」及び「介護サービス施設・事業所調査」（平成14年10月1日現在）

8 運営適正化委員会設置運営事業実施状況

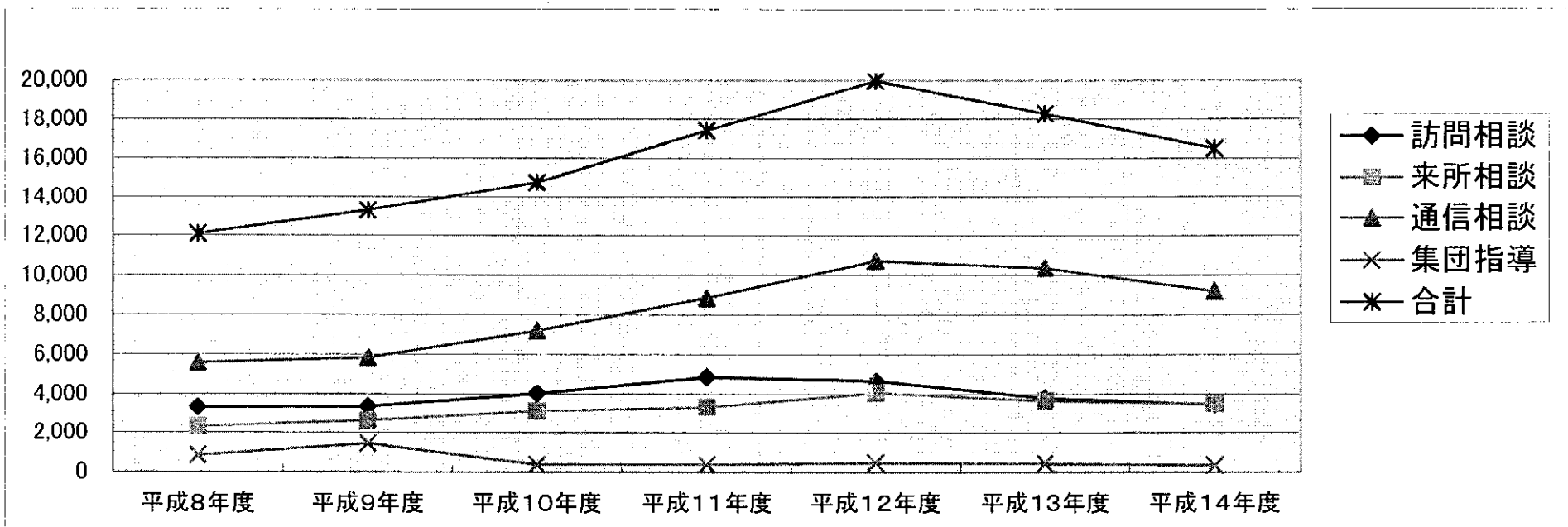
(平成15年3月31日現在 福祉基盤課調べ)

		苦情受け付け状況							選考 委員数	本会議 開催数	運営監視合議体		苦情解決合議体		パンフレット	研修				巡回指導		事例集の 作成	
		受付	苦情解決の結果					その他問い合わせ等			合計	人数	開催回数	人数		開催回数	独自	全国	ブロック	合計	回数		資料
			相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他																
1	北海道	46	25	3	0	5	12	1	46	9	2	6	6	6	6	有	1	0	0	1	7	無	有
2	青森県	18	7	0	1	0	10	245	263	12	2	7	3	6	3	有	1	0	0	1	28	有	無
3	岩手県	20	5	6	0	0	9	19	39	6	2	6	6	10	11	無	1	2	1	4	23	有	無
4	宮城県	15	14	0	0	0	0	52	67	9	2	9	6	7	7	有	1	2	1	4	9	有	無
5	秋田県	56	36	15	0	0	5	64	120	9	2	7	6	5	3	有	1	3	1	5	0	無	有
6	山形県	33	4	0	0	0	29	0	33	6	2	8	5	6	5	有	3	0	0	3	14	有	無
7	福島県	13	13	0	0	0	0	8	21	6	1	5	1	5	1	有	3	0	0	3	0	無	無
8	茨城県	37	20	6	1	3	6	37	74	6	4	6	6	4	6	有	1	2	1	4	13	有	有
9	栃木県	26	8	9	0	1	8	105	131	6	2	10	4	8	6	無	3	2	1	6	5	有	無
10	群馬県	48	25	14	0	0	9	84	132	12	2	6	4	6	8	有	8	3	1	12	11	有	有
11	埼玉県	68	27	23	3	0	15	32	100	6	2	9	2	5	10	有	1	0	0	1	2	無	無
12	千葉県	57	17	14	0	0	26	54	111	9	1	11	8	7	7	有	3	0	0	3	4	有	有
13	東京都	90	39	35	0	0	16	341	431	9	1	13	3	6	10	無	5	2	1	8	0	無	有
14	神奈川県	81	54	3	0	1	23	104	185	12	3	5	5	6	8	有	2	1	1	4	21	無	有
15	新潟県	27	18	7	0	0	2	61	88	6	2	6	2	6	6	有	1	2	0	3	1	無	無
16	富山県	22	10	0	0	0	0	12	22	6	2	10	1	3	1	有	1	2	0	3	10	有	無
17	石川県	11	0	1	0	0	10	2	13	6	1	9	1	6	2	有	1	0	0	1	0	無	有
18	福井県	7	6	1	0	0	0	7	14	9	5	14	4	10	5	有	21	2	0	23	24	有	有
19	山梨県	14	9	1	0	0	4	5	19	6	3	7	2	6	2	有	1	0	0	1	24	無	有
20	長野県	28	21	1	3	0	3	13	41	6	2	8	2	4	6	無	2	1	0	3	12	有	無
21	岐阜県	25	21	4	0	0	0	71	96	7	3	10	6	6	4	有	2	0	0	2	12	無	無
22	静岡県	22	5	15	0	2	0	4	26	6	0	10	3	7	3	有	1	1	1	3	0	無	無
23	愛知県	60	47	8	0	0	5	107	167	9	4	13	8	9	8	有	3	2	0	5	1	有	無
24	三重県	19	10	5	2	2	0	100	119	6	3	12	6	5	6	有	1	0	0	1	4	有	有
25	滋賀県	35	12	2	0	2	19	199	234	6	2	12	9	6	8	有	3	0	0	3	9	有	無
26	京都府	40	26	9	0	0	5	55	95	6	1	13	4	6	6	有	3	1	0	4	5	有	無
27	大阪府	235	171	56	0	1	7	135	370	12	1	16	3	16	3	有	1	1	0	2	3	無	有
28	兵庫県	42	28	14	0	0	0	109	151	12	2	9	4	9	12	有	4	3	2	9	9	有	有
29	奈良県	18	12	4	0	0	2	0	18	9	1	12	6	6	5	有	1	1	0	2	2	無	有
30	和歌山県	24	3	11	0	0	10	76	100	6	1	7	2	5	7	有	2	2	2	6	13	無	無
31	鳥取県	12	8	1	0	0	3	6	18	9	3	12	6	5	5	有	3	2	2	7	77	無	無
32	島根県	31	19	12	0	0	0	7	38	9	3	6	5	4	6	有	2	1	1	4	20	有	有
33	岡山県	25	7	15	0	0	3	84	109	6	3	7	6	6	10	有	1	2	1	4	14	有	有
34	広島県	33	24	0	0	2	7	103	136	15	1	18	2	10	7	有	1	0	0	1	8	無	無
35	山口県	48	33	6	1	1	7	75	123	6	1	10	4	8	6	有	1	1	1	3	8	無	無
36	徳島県	29	24	1	0	1	3	13	42	6	2	9	2	4	3	無	3	0	0	3	21	無	無
37	香川県	26	10	8	0	1	8	11	37	6	2	8	3	5	7	有	1	0	0	1	0	無	有
38	愛媛県	38	16	14	0	0	8	16	54	6	1	7	6	5	6	有	1	0	0	1	18	無	無
39	高知県	23	13	2	0	1	7	36	59	6	1	9	6	5	10	有	1	1	1	3	10	無	無
40	福岡県	47	26	6	3	0	12	168	215	6	2	16	2	8	8	有	1	2	0	3	0	無	無
41	佐賀県	14	4	1	0	1	8	32	46	6	0	6	6	6	6	有	1	2	0	3	23	有	無
42	長崎県	16	16	0	0	0	0	52	68	6	2	10	5	5	5	有	7	0	0	7	38	有	有
43	熊本県	13	13	0	0	0	0	80	93	6	6	7	6	3	5	有	1	0	0	1	57	無	無
44	大分県	18	8	9	0	0	1	74	92	6	1	6	3	5	2	有	1	2	0	3	30	有	有
45	宮崎県	13	3	3	0	0	7	7	20	6	3	12	8	7	11	有	1	1	0	2	25	有	有
46	鹿児島県	18	11	1	0	0	0	6	18	6	2	6	2	4	2	無	2	0	0	2	4	無	有
47	沖縄県	36	21	8	0	0	7	90	126	6	6	12	7	8	7	有	14	1	0	15	13	有	有
	合計	1,677	949	354	14	24	316	2,962	4,620	352	100	437	205	295	281	-	124	50	19	193	630	-	-

9 福祉経営指導事業実施状況

(各年3月31日現在 福祉基盤課調べ)

相談名	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
訪問相談	3,339	3,369	4,043	4,869	4,687	3,797	3,458
来所相談	2,310	2,643	3,125	3,318	4,059	3,656	3,500
通信相談	5,593	5,840	7,199	8,838	10,735	10,379	9,177
集団指導	848	1,445	397	385	487	450	364
合計	12,090	13,297	14,764	17,410	19,968	18,282	16,499



10 平成16年度独立行政法人福祉医療機構セミナー等開催予定

ア 社会福祉施設経営セミナー

時 期	6月中(予定)	東京 9月中(予定) 大阪 10月中(予定)
会 場	東京(全社協・灘尾ホール)	東京(全社協・灘尾ホール) 大阪(大阪厚生年金会館)
対象者	平成18年度以降に社会福祉施設の整備を計画している者	平成17年度に社会福祉施設の整備を計画している者
定 員	200人	東京200人、大阪200人
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉施設の現状と課題 ・社会福祉法人の設立事務手続き ・社会福祉法人会計、税務の概要 ・施設の設計、建築上の留意点等 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設整備に関する会計処理 ・施設の運営管理及び労務管理等 ・最近の社会福祉施設建築の動向 ・苦情解決とリスクマネジメント

イ ケアハウス経営セミナー

時 期	6月中(予定)
場 所	東京(全社協・灘尾ホール)
対象者	ケアハウスの開設を予定している者
定 員	200人
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアハウスに関する政策動向 ・ケアハウスの経営と会計処理 ・ケアハウスの設計、建築上の留意点 ・ケアハウスの開設体験談と経営の実際

ウ 介護保険セミナー

時 期	10月中(予定)
場 所	東京(全社協・灘尾ホール)
対象者	全国の介護老人福祉施設の代表者、事務長及びその他の関係者
定 員	200人
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度の政策動向 ・介護老人福祉施設のリスクマネジメント ・介護老人福祉施設のサービスと第三者評価 ・経営戦略と財務分析

工 福祉施設経営指導員養成研修

時 期	11 月中（予定）
場 所	東京
対象者	福祉施設経営指導員（都道府県社会福祉施設経営者協議会）
定 員	50人
内 容	未定

オ 福祉施設経営セミナー

時 期	未定
場 所	全国4ブロック（場所未定）
対象者	福祉施設経営者
定 員	各ブロックごとに100人
内 容	未定

11 社会福祉事業従事者数の推移

[社会福祉従事者数等の年次推移]

(単位：千人)

平成 2年	平成 3年	平成 4年	平成 5年	平成 6年	平成 7年	平成 8年	平成 9年	平成 10年	平成 11年	平成 12年	平成 13年	平成 14年
751	783	831	882	911	970	1,036	1,080	1,162	1,244	1,277	1,423	1,412

[直近6年間の従事者内訳]

(単位：人)

区 分	平成9年	平成10年	平成11年	平成12年	平成13年	平成14年
社会福祉施設職員	827,189	881,861	936,058	1,061,366	1,068,281	1,015,980
訪問介護	136,661	157,711	176,450	177,909	233,840	272,411
そ の 他	115,940	122,775	131,023	138,380	120,628	123,878
合 計	1,079,790	1,162,347	1,243,531	1,276,719	1,422,749	1,412,269

○社会福祉施設職員

「社会福祉施設等調査報告」（平成14年10月1日現在）

大臣官房統計情報部社会統計課

○訪問介護

「介護サービス施設・事業所調査」（平成14年10月1日現在）

大臣官房統計情報部社会統計課

(注) 平成11年度以前はホームヘルパー数であり、老人福祉計画課調（各年度末現在）

○その他

・民生一般（全団体）

「地方公共団体定員管理調査」（平成14年4月1日現在）総務省

・児童相談所等

「 同上 」

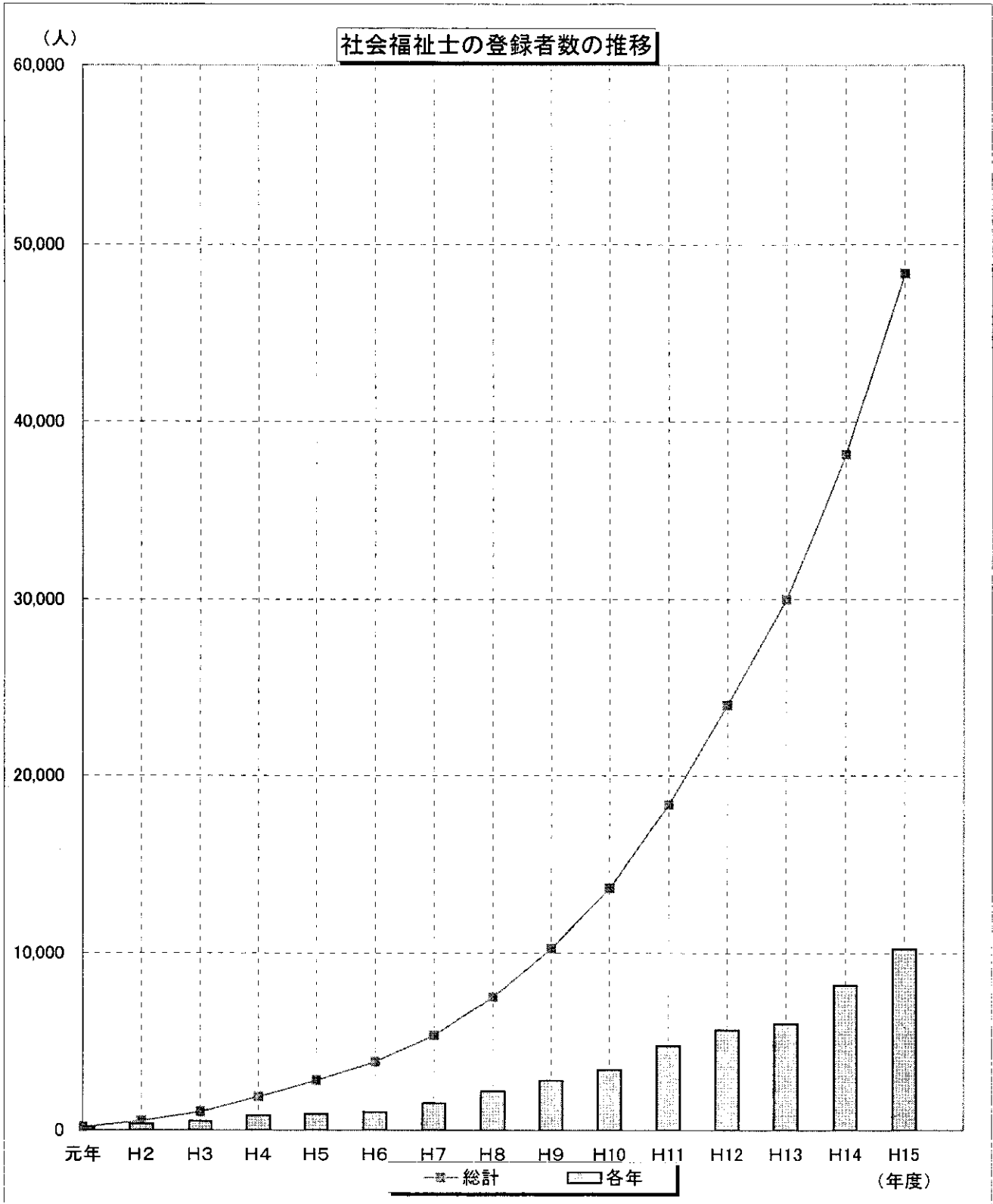
・福祉事務所

「福祉事務所現況調査」（平成14年10月1日現在）社会援護局総務課

・社会福祉協議会職員数

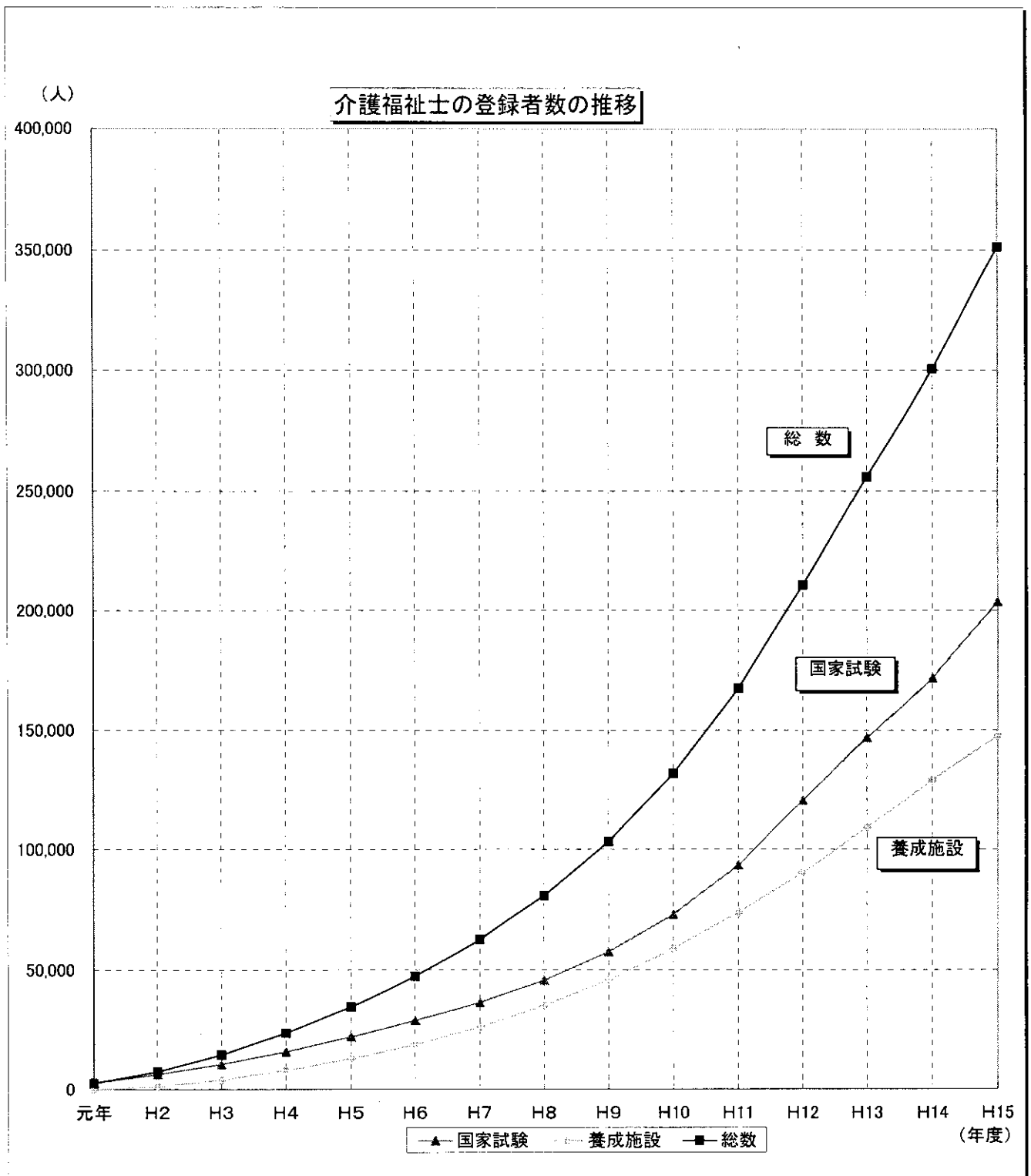
「社会福祉協議会基本調査」（平成14年4月1日現在）全社協

12 社会福祉士及び介護福祉士資格取得者等の状況



	元年	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
総計	168	527	1,033	1,873	2,783	3,801	5,309	7,485	10,267	13,650	18,375	24,006	29,979	38,157	48,409
各年	168	359	506	840	910	1,018	1,508	2,176	2,782	3,383	4,725	5,631	5,973	8,178	10,252

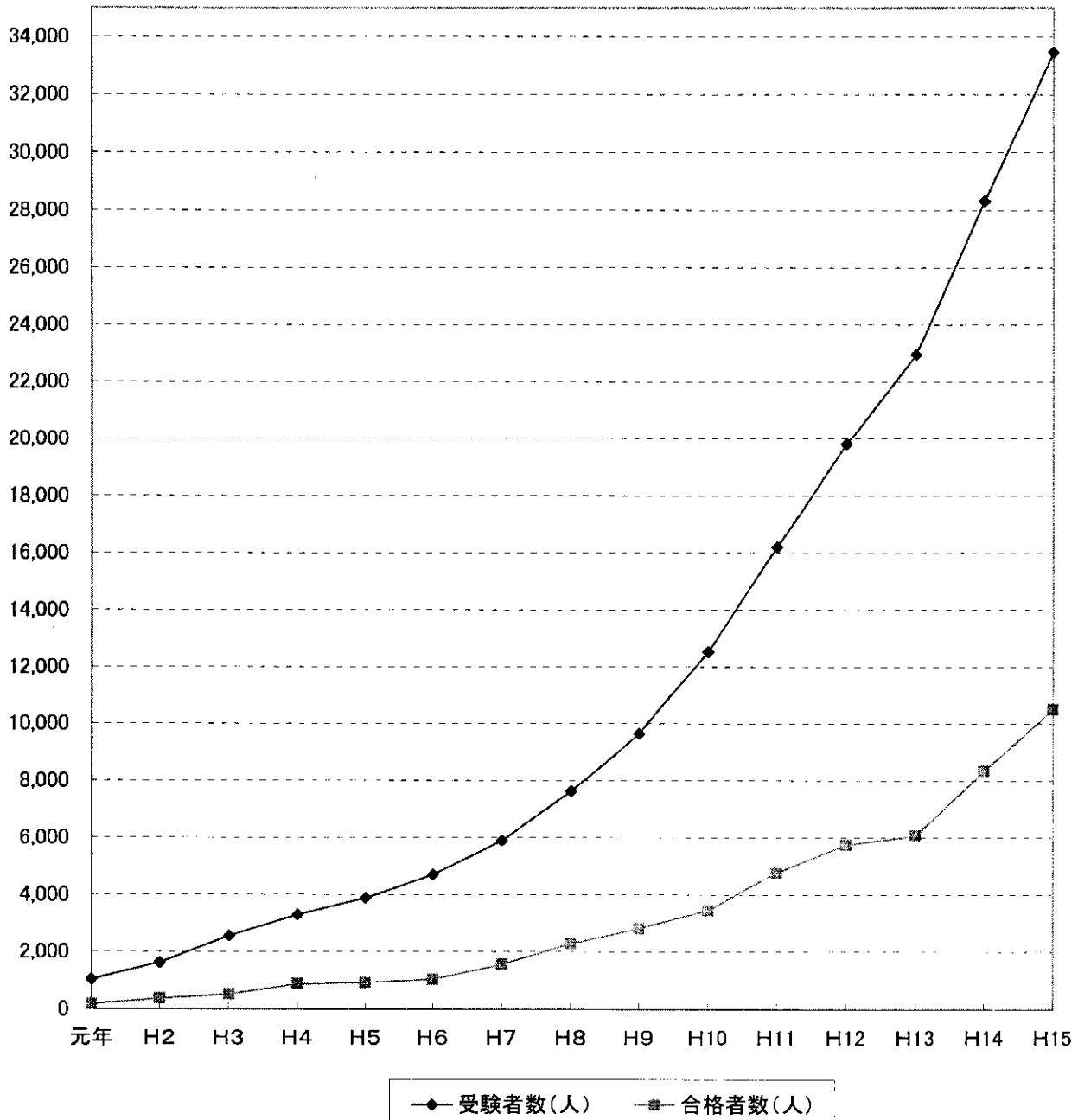
(注)人数は、各年度9月末の登録者数。
平成16年1月末現在の登録者数は、48,656人である。



	元年	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
国家試験	2,623	6,202	10,372	15,568	21,785	28,800	36,464	45,699	57,443	72,905	93,607	120,315	146,845	171,668	203,710
養成施設	8	1,121	3,930	7,904	12,762	18,667	26,039	35,100	45,803	58,731	73,715	90,417	109,108	128,959	147,557
総数	2,631	7,323	14,302	23,472	34,547	47,467	62,503	80,799	103,246	131,636	167,322	210,732	255,953	300,627	351,267

(注) 人数は、各年度9月末の登録者数。
 平成16年1月末現在の登録者数は、351,826人である。

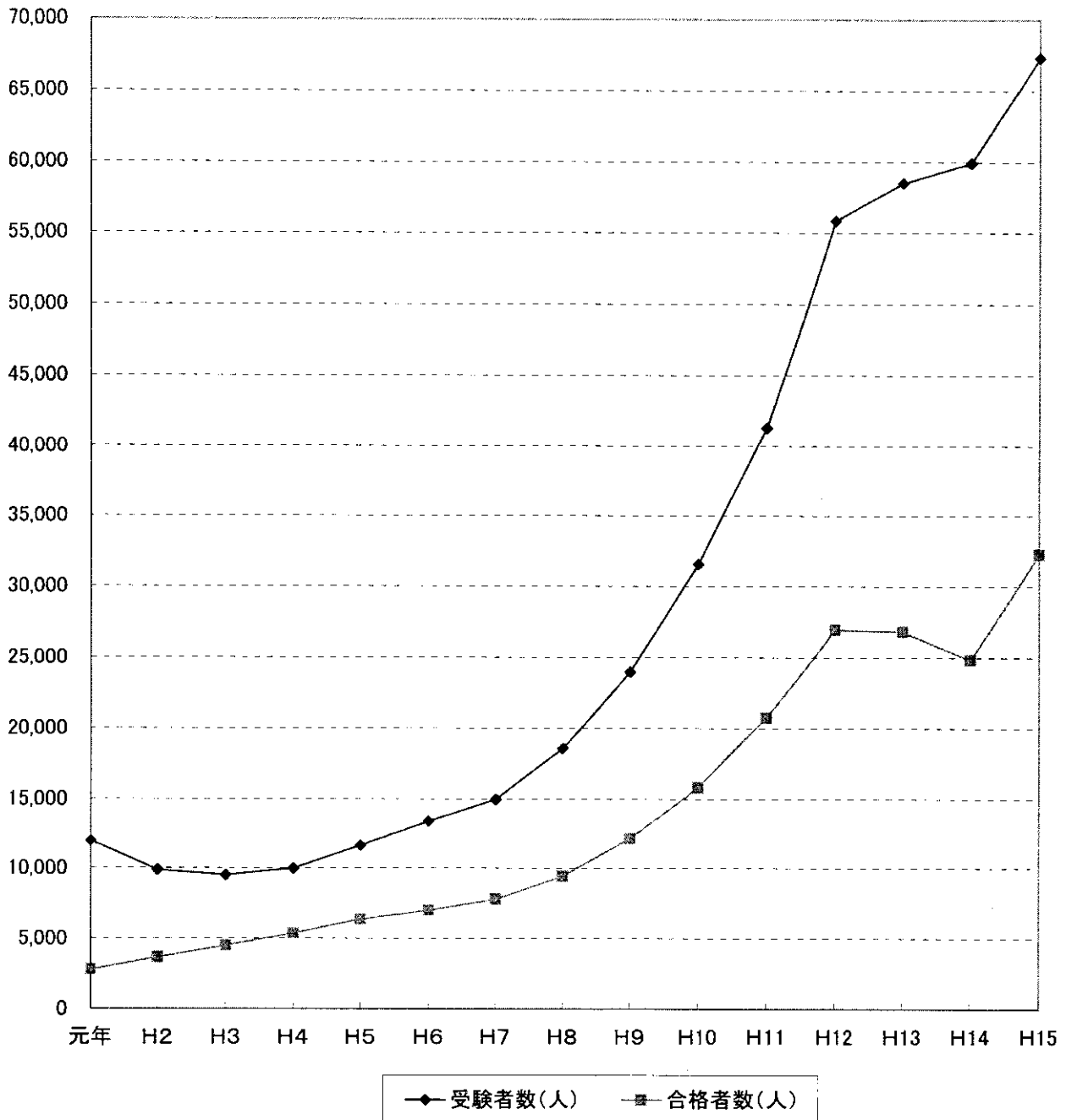
社会福祉士国家試験の受験者・合格者の推移



	元年	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
受験者数(人)	1,033	1,617	2,565	3,309	3,886	4,698	5,887	7,633	9,649	12,535	16,206	19,812	22,962	28,329	33,452
合格者数(人)	180	378	528	874	924	1,049	1,560	2,291	2,832	3,460	4,774	5,749	6,074	8,343	10,501
合格率(%)	17.4	23.4	20.6	26.4	23.8	22.3	26.5	30.0	29.4	27.6	29.5	29.0	26.5	29.5	31.4

* 総計 受験者数 173,573人 合格者数 49,517人 合格率 28.5%

介護福祉士国家試験の受験者・合格者の推移



	元年	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
受験者数(人)	11,973	9,868	9,516	9,987	11,628	13,402	14,982	18,544	23,977	31,567	41,325	55,853	58,517	59,943	67,363
合格者数(人)	2,782	3,664	4,498	5,379	6,402	7,041	7,845	9,450	12,163	15,819	20,758	26,973	26,862	24,845	32,319
合格率(%)	23.2	37.1	47.3	53.9	55.1	52.5	52.4	51.0	50.7	50.1	50.2	48.3	45.9	41.4	48.0

* 総計 受験者数 438,445人 合格者数 206,800人 合格率 47.2%