

令和2年度

# 栃木県運営適正化委員会事業報告書

栃木県運営適正化委員会

(社会福祉法人栃木県社会福祉協議会)

# 1 委員名簿 (R3.3.31 現在)

## (1) 選考委員会委員名簿 (任期 : R2.8.29~R4.8.28)

分野	氏名	選出母体	備考
福祉サービス利用者代表	倉持 寿	栃木県心身障害児者親の会連合会	
	興野 憲史	栃木県精神保健福祉会	
社会福祉事業経営者代表	直井 修一	栃木県社会福祉法人経営者協議会	
	岩崎 正日登	栃木県社会福祉法人経営者協議会	
公益代表	直井 勇	栃木県弁護士会	委員長
	島田 次秀	栃木県民生委員児童委員協議会	副委員長

## (2) 運営適正化委員会委員名簿 (任期 : R2.9.26~R4.9.25)

No.	分野	氏名	所属	合議体
1	公益	小堀 義明	栃木県人権擁護委員連合会	苦情
2		茂木 明奈	白鷗大学	苦情
3		松江 暁子	国際医療福祉大学	監視
4		小野 篤司	宇都宮短期大学	苦情
5		檜山 和子	栃木県民生員児童委員協議会	苦情
6		篠崎 文男	栃木県社会福祉士会	苦情
7		増渕 祐子	栃木県社会福祉士会	監視
8	福祉サービス 利用支援団体	萩原 義秀	栃木県手をつなぐ育成会	監視
9		前田 則隆	栃木県身体障害者福祉会連合会	監視
10		小池 秀明	栃木県精神保健福祉会	監視
11	福祉サービス 提供者	池澤 守	栃木県地域包括・在宅介護支援センター協議会	監視
12		高澤 茂夫	栃木県障害施設・事業協会	監視
13		石綱 秀行	栃木県高齢者小規模ケアネットワーク	監視
14	法律関係	溝邊 岳秋	栃木県弁護士会	苦情
15		山下 雄大	栃木県弁護士会	監視
16	医療関係	小沼 一郎	栃木県医師会	監視
17		依田 祐輔	栃木県医師会	苦情
18		長竹 教夫	栃木県精神保健福祉士会	苦情

### 【運営適正化委員会】

委員長 : 溝邊 岳秋  
副委員長 : 山下 雄大

### 【運営監視委員会】

委員長 : 山下 雄大  
副委員長 : 小沼 一郎

### 【苦情解決委員会】

委員長 : 溝邊 岳秋  
副委員長 : 長竹 教夫

## 2 各委員会の実施状況

### (1) 選考委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	R2. 9. 1(火) とちぎ福祉プラザ 201 会議室	・ 委員長・副委員長の選出について ・ 栃木県運営適正化委員会委員の選考について

### (2) 運営適正化委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	R2. 5. 19(火) 書面	・ 令和元年度事業報告について ・ 令和2年度事業計画(案)について
第2回	R2. 10. 5(月) とちぎ福祉プラザ 401 会議室	・ 委員長・副委員長の選任について ・ 運営適正化委員会の概要について ・ 各合議体委員の指名について

### (3) 運営監視委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	R2. 5. 19(火) 書面	・ 令和2年度運営監視について ・ 令和元年度運営監視改善申し入れ事項に対する報告について(報告) ・ 令和元年度とちぎ権利擁護センター実績報告について(報告)
第2回	R2. 10. 5(月) とちぎ福祉プラザ 401 会議室	・ 委員長・副委員長の選任について ・ 令和2年度運営監視(6~7月)実施報告について ・ 令和2年度運営監視日程等(11月~12月)について
第3回	R3. 3. 9(火) とちぎ福祉プラザ 401 会議室	・ 令和2年度運営監視結果について ・ 令和3年度からの運営監視の実施方法について

#### (4) 苦情解決委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	R2. 5. 19(火) 書面	・継続審議（報告）（2件） ・新規審議（報告）（1件）
第2回	R2. 7. 14(火) とちぎ福祉プラザ 201 会議室	・継続審議（2件） ・新規審議（1件）
第3回	R2. 10. 5(月) とちぎ福祉プラザ 402 会議室	・委員長・副委員長の選任について ・継続審議（2件） ・新規審議（1件） ・巡回支援の実施について
第4回	R2. 12. 8(火) とちぎ福祉プラザ 403 会議室	・継続審議（2件） ・報告事項（1件） ・巡回支援の実施について
第5回	R3. 1. 25(月) とちぎ福祉プラザ 201 会議室 オンライン併用	・継続審議（2件）
第6回	R3. 3. 23(火) とちぎ福祉プラザ 特別会議室 オンライン併用	・報告事項（2件）

### 3 運営監視事業の実施状況

#### (1) 基幹的社会福祉協議会への訪問調査

「運営監視委員会による訪問調査実施要領」に基づき、日常生活自立支援事業（あすてらす）を実施している基幹的社会福祉協議会への訪問調査を行い、調査結果に基づき改善依頼事項を通知した。また、栃木県社会福祉協議会に対しては、次の改善事項について通知を行った。

##### ・基幹的社会福祉協議会訪問調査状況

期日	実施基幹社協名
R2. 6. 12(金)	真岡市社会福祉協議会
R2. 7. 9(木)	鹿沼市社会福祉協議会
R2. 7. 9(木)	日光市社会福祉協議会
R2. 7. 30(木)	矢板市社会福祉協議会
R2. 7. 30(木)	大田原市社会福祉協議会
R2. 10. 2(金)	那須烏山市社会福祉協議会

期 日	実施基幹社協名
R2. 11. 16(月)	小山市社会福祉協議会
R2. 11. 26(木)	那須塩原市社会福祉協議会
R2. 11. 27(金)	佐野市社会福祉協議会
R2. 11. 27(金)	足利市社会福祉協議会
R2. 12. 3(木)	宇都宮市社会福祉協議会
R2. 12. 14(月)	栃木社会福祉協議会
R2. 12. 14(月)	下野市社会福祉協議会

### 【栃木県社会福祉協議会に対する改善事項】

#### (1) 預貯金通帳と印鑑の管理について

預貯金通帳と印鑑がそれぞれ同じ職員により管理されている基幹的社協本所、支所、管内社協がありました。また、印鑑が会計責任者または出納責任者以外により管理されている基幹的社協本所、支所、管内社協がありました。リスクマネジメントの観点から、それぞれ別の職員による管理（職員配置等により管理者の分離が困難な場合には、二者以上で定期的な確認を実施するなど）ができるよう御指導をお願いいたします。

#### (2) 預貯金通帳残高の月ごとの確認及び責任者等の決裁について

預かっている預貯金通帳残高について、月ごとの確認と責任者等からの決裁を実施していない基幹的社協がありました。法人経理業務と同様な事故防止のための管理が求められますので、御指導をお願いいたします。

#### (3) 日常使用する通帳の預金額が 50 万円以上となる利用者への対応について

日常使用する通帳の預金残高が 50 万円を超えている利用者について、県社協に協議書を提出していない基幹的社協がありました。また、別通帳へ預金を移動する際に、利用者への働きかけの記録を残していない基幹的社協がありました。特に、預金の移動については本人の理解や同意・不同意の状況が客観的に分かるよう、記録についてご指導をお願いいたします。

#### (4) 予算の確保（実施体制の強化）について

各基幹的社協から、生活支援員の確保と育成が困難であること、複雑・複合的な課題を抱える利用者や世帯が増加しているため一つ一つの支援に時間がかかることなどから、専門員にかかる負担が非常に大きいとの意見が出されました。その人的・時間的制約から、待機者が多かったり、申し込みから利用開始までに時間を要する例もありました。

適正な人員を配置し、必要な人に必要なサービスが時期を逸することなく行き渡るよう、実施体制の強化を図るための予算の確保に引き続き御尽力をお願いいたします。

(2) とちぎ権利擁護センター契約件数 (R3.3.31 現在 現契約数)

宇都宮	日光	真岡	小山	矢板	那須塩原	佐野	那須烏山	栃木	足利	鹿沼	大田原	下野	計
94	69	76	101	63	150	86	33	72	107	85	83	22	1,041

#### 4 苦情解決事業の実施状況

(1) 苦情相談等の概要

令和2年4月～令和3年3月の苦情及び相談受付件数は、総数121件であった。そのうち苦情として扱ったものは84件あり、その他は苦情まで至らない相談や、苦情解決制度に関する照会であった。(P.7～9参照)

(2) 啓発・広報活動

- ・苦情相談窓口周知のためのポスターを配布した。
- ・県内市町行政・社協へ苦情解決制度周知を依頼した。

(3) 研修会・セミナーの開催

事業名	期日・会場	内容	参加人数
福祉サービス苦情解決研修会	R2.10.15(木) とちぎ福祉プラザ 多目的ホール	講義「苦情対応研修～苦情対応の正しい手順を学ぶ～」 講師 株式会社インソース 北村 まり氏	140人

(4) 巡回指導・巡回支援の実施

「福祉サービス苦情解決巡回指導及び巡回支援実施要領」に基づき、福祉サービス事業所を訪問し、苦情解決体制整備等への支援を行った。(社会福祉協議会1か所)

(5) 関係機関研修会・会議への参加

会議等名	期日・会場	内容
介護サービス相談担当者連絡会 (主催) 栃木県国民健康保険団体連合会	R2.7.14(火) 書面	・報告事項 (1) 令和元年度介護サービスに係る苦情・相談等の状況について (2) 令和2年度事業計画について
関東甲信越静岡ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会及び相談員連絡会	R2.10.9(金) オンライン	・提出議題の協議 ・情報交換

会議等名	期日・会場	内 容
運営適正化委員会事業 研究協議会・相談員研 修会 （主催）全国社会福祉 協議会	R2. 10. 16(火)～30(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政説明「社会福祉を取り巻く状況と苦情解決の仕組みの取組方針について」 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課</li> <li>・説明「実施状況調査結果の概要と今後の取組みについて」 全国社会福祉協議会政策企画部</li> <li>・説明「日常生活自立支援事業の現状と課題」 全国社会福祉協議会地域福祉部</li> <li>・講義「福祉サービスにおける苦情解決とは何かサービスの質向上に向けて」 【講師】 立教大学コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹氏</li> <li>・講義「精神障害の特性と理解」「精神障害者への苦情対応について」 【講師】 早稲田大学人間科学学術院人間科学部 教授 岩崎 香氏</li> </ul>
運営適正化委員会相談 員研修会オンライン情 報交換会 （主催）全国社会福祉 協議会	R2. 10. 30(金) オンライン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各運営適正化委員会における苦情への対応状況や福祉施設・事業所へのはたらきかけ等についての情報交換</li> </ul>

## (6) 令和2年度苦情・相談受付件数

(月別対応状況)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	4	9	7	9	5	6	6	4	10	9	4	11	84
相談	6	5	2	4	1	1	1	5	4	3	3	2	37
計	10	14	9	13	6	7	7	9	14	12	7	13	121

(月別受付方法)

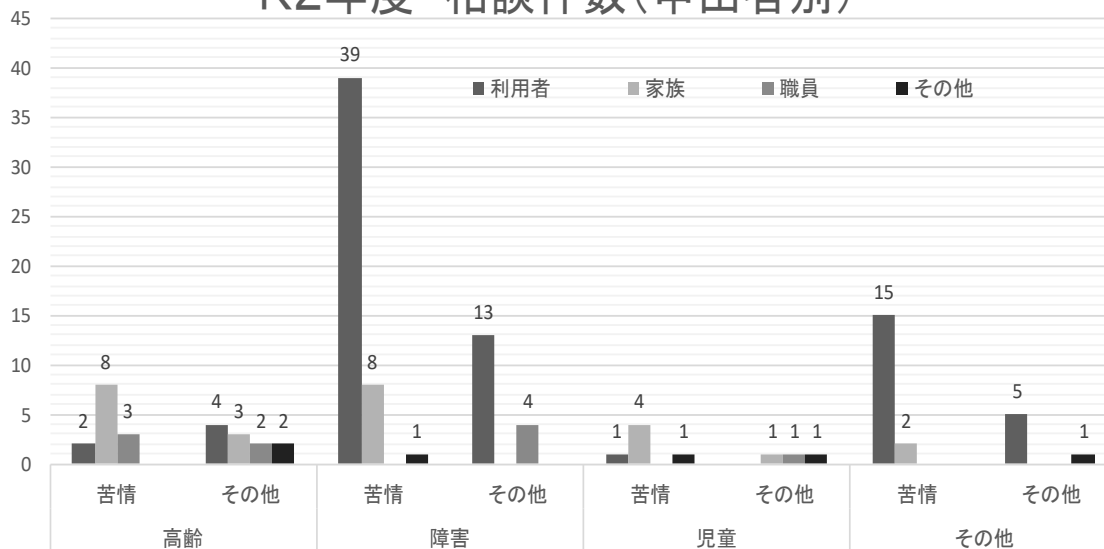
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	9	11	5	8	6	6	6	7	14	9	7	12	100
書面(※)		2	2	2		1	1	2		2		1	13
来所	1	1	2	3						1			8
その他													
計	10	14	9	13	6	7	7	9	14	12	7	13	121

※書面：郵便、FAX、メール

(申出者の状況)

	高齢		障害		児童		その他		計		合計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他		
利用者	2	4	39	13	1		15	5	57	22	79	(65.3%)
家族	8	3	8		4	1	2		22	4	26	(21.5%)
職員	3	2		4		1			3	7	10	(8.3%)
その他		2	1		1	1		1	2	4	6	(4.9%)
計	13	11	48	17	6	3	17	6	84	37	121	(100%)
	24 (19.8%)		65 (53.7%)		9 (7.5%)		23 (19.0%)		121 (100%)			

## R2年度 相談件数(申出者別)





## 令和2年度苦情・相談内容、対応方法別

事業所 種別	内 容	苦 情							その他 問合せ等 (※)
		受付	苦情解決の結果					継続中	
			相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他		
高齢	①サービス内容（職員の接遇）	3	2	1					
	②サービス内容（サービスの質や量）	2		2					
	③説明・情報提供	3	2	1					
	④利用料	1	1						
	⑤被害・損害								1
	⑥権利侵害	2		2					
	⑦その他	2		1				1	10
障害	①サービス内容（職員の接遇）	15	8	1			6		1
	②サービス内容（サービスの質や量）	9	4				5		1
	③説明・情報提供	10	4				6		
	④利用料	1	1						
	⑤被害・損害	2	1	1					
	⑥権利侵害	5	2	2			1		
	⑦その他	6	4	1			1		15
児童	①サービス内容（職員の接遇）	2	1	1					
	②サービス内容（サービスの質や量）	1					1		
	③説明・情報提供	1	1						
	④利用料								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害	1		1					
	⑦その他	1		1					3
その他	①サービス内容（職員の接遇）	6	4	2					
	②サービス内容（サービスの質や量）	1					1		
	③説明・情報提供	8	4				4		1
	④利用料								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害	1					1		
	⑦その他	1	1						5
R2年度 計	①サービス内容（職員の接遇）	26	15	5			6		1
	②サービス内容（サービスの質や量）	13	4	2			7		1
	③説明・情報提供	22	11	1			10		1
	④利用料	2	2						
	⑤被害・損害	2	1	1					1
	⑥権利侵害	9	2	5			2		
	⑦その他	10	5	3			1	1	33
		<b>84</b>	<b>40</b>	<b>17</b>			<b>26</b>	<b>1</b>	<b>37</b>

(※その他問合せ等＝一般相談や苦情に至らなかったもの)

- ・相談助言＝運営適正化委員会事務局による助言・相談
- ・紹介伝達＝他の専門機関への紹介、行政機関への伝達
- ・あっせん＝運営適正化委員会によるあっせん
- ・通 知 ＝都道府県知事への通知

## 令和2年度相談・苦情事例と対応状況（抜粋）

	相談・苦情事例	種別	対応
1	利用者に対する施設長の態度が悪い。利用者の悪口を言いふらした。	高齢	行政伝達
2	職員の態度が悪く、言葉の暴力がある。	高齢	相談助言
3	利用者が死亡した際に一報を入れないなど施設長の対応に配慮がなかった。	高齢	相談助言
4	サービス提供時間中である訪問時に宗教まがいのことをしている。	高齢	行政伝達
5	訪問日時にヘルパーが来なかったので問いただしたら「行った」と嘘を言われた。	高齢	他機関紹介
6	退所した施設に色々疑問があったので手紙を出したが返事がない。	高齢	相談助言
7	家族の意向を全く確認せず、本人の意向だけで入所手続等を進めてしまう。	高齢	相談助言
8	義親の入居状況を教えてもらえない。	高齢	他機関紹介
9	医療機関に入院していた間の光熱水費を請求された。	高齢	相談助言
10	虐待の可能性がある。（職員からの相談）	高齢	他機関紹介
11	事業所に要望を伝えたら「あなたの意に沿うことはできない」と言われた。	高齢	他機関紹介
12	退所にあたり私物を宅急便で送ってほしいとお願いが断られた。	障害	相談助言
13	いつもと違う仕事を割り振られ体調を崩すかもと言ったら職員にずるいと言われた。	障害	事業所伝達
14	相談したことに対する回答がない。	障害	事業所伝達
15	必要な時に担当者に連絡がつかない。	障害	事業所伝達
16	職員がひいきをしている。	障害	事業所伝達
17	以前は駅からの送迎をしてくれたが、もうできないと言われた。	障害	相談助言
18	職員が障害のことを良く分かっていない。	障害	相談助言
19	引きこもりで外出できないが、市役所に更新後の手帳を取りに行ってくれない。	障害	事業所伝達
20	事業所の新型コロナウイルス対策の考え方がおかしい。対応方針を説明してほしい。	障害	事業所伝達
21	退所することになったが、解約に伴う手続きの支援を十分にしてもらえない。	障害	相談助言
22	暑いのにエアコンをつけてくれず、熱中症になりそう。	障害	相談助言
23	相談員1人での訪問希望なのに2人になり、そのプレッシャーで体調を崩した。	障害	相談助言
24	手続きに必要な書類の提供を事業所に依頼したのに対応してくれない。	障害	事業所伝達
25	突然、一方的に契約解除を言われた。	障害	事業所伝達

内容が重複する苦情もあるため、掲載件数は苦情受付件数とは不一致

## 令和2年度相談・苦情事例と対応状況（抜粋）

	相談・苦情事例	種別	対応
26	新型コロナウイルスの影響による休止の措置がいつ終わるのか説明があいまいだ。	障害	事業所伝達
27	相談員が障害福祉サービス受給者証の更新時期を間違っていた。	障害	相談助言
28	親類が海外から帰国することで、4週間、自分の支援に入れないとされた。	障害	相談助言
29	月3～4回しか利用していないのに、その回数以上に昼食代を取られている。	障害	相談助言
30	試用期間に虐待とパワハラを受け、不当解雇された。	障害	他機関紹介
31	職員にけがをさせられたので慰謝料を払ってほしい。	障害	他機関紹介
32	重要事項説明書に代筆してもらったが自分の分には代筆してくれなかった。	障害	相談助言
33	精神障害者対象の事業だったのに、対象者を変更された。	障害	相談助言
34	子どもについての相談中に視線を外したら力づくで顔の向きを変えられた。	児童	相談助言
35	高圧的な説明など、施設長が行き過ぎた指導をしている。	児童	法人・行政伝達
36	保育士及び園児のみでの運動会の実施となり、保護者が参加できない。	児童	事業所伝達
37	県外に勤めている親は保育園の行事に参加しないでと言われた。	児童	相談助言
38	発達障害のある子を揺さぶりながら大声で叱っているところを目撃した。	児童	他機関紹介
39	他の子にけがをさせられたが相手の親から謝罪がなく、園が間に入ってこない。	児童	他機関紹介
40	緊急小口資金の相談中に笑い声が聞こえるなど不快な思いをした。	その他	相談助言
41	貸付金の振り込み日が相違していたことを言ったら、横柄な態度で対応された。	その他	事業所伝達
42	総合支援資金の延長について案内がなかった。	その他	事業所伝達
43	総合支援資金の入金日を間違っって伝えられ、生活に影響がでた。	その他	事業所伝達
44	日常生活自立支援事業の担当が過干渉なので、それをやめてほしい。	その他	事業所伝達
45	訪問中にメールや電話をしたり、自分の忙しさをうたえたり、職員の悪口を言う。	その他	相談助言
46	ぎりぎりの生活なのに、保護費の一部を保護費の返還にあてて良いかと言われた。	その他	相談助言
47	生活保護受給中で持病の悪化に伴い退職したのに一日も早く働くよう言われた。	その他	他機関紹介
48	生活保護を申請させてもらえず、働けないのにハローワークに行くよう言われた。	その他	他機関紹介
49	文書開示を求めたが断られた。	その他	事業所伝達
50	自分の個人情報(住所)を漏らされた。	その他	事業所伝達

内容が重複する苦情もあるため、掲載件数は苦情受付件数とは不一致

【参考】事業開始（H12.6）からR3.3.31まで

●種別・申出人の属性

事業所	利用者		家族		職員		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
R2年度	57	22	22	4	3	7	2	4	84	37
R1年度	32	30	31	16	2	4		12	65	62
H30年度	25	9	28	5	1	2	10	12	64	28
H29年度	25	31	19	7	5	1	1	6	50	45
H28年度	24	10	20	3	2	6		1	46	20
H27年度	13	20	24	13	6	1	5	5	48	39
H26年度	12	10	14	12	3	7	3	3	32	32
H25年度	13	17	26	15	3	6	1	9	43	47
H24年度	25	5	11	1	7	3	3	5	46	14
H23年度	20	24	16	3	1	2	5	8	42	37
H22年度	10	29	25	22	5	12	3	12	43	75
H21年度	10	26	25	30	5	11	1	25	41	92
H20年度	13	14	23	27	5	50	13	10	54	101
H19年度	16	10	30	16	2	31	7	14	55	71
H18年度	10	3	22	5	2	20	5	13	39	41
H17年度	10	10	26	20	6	17	6	44	48	91
H16年度	7	21	19	54	1	42	7	30	34	147
H15年度	10	29	20	40	4	35	3	12	37	116
H14年度	8	14	14	36	1	32	3	23	26	105
H13年度	8	47	17	6	3	55	4	64	32	172
H12年度	3			2		53			3	55
<b>合計</b>	<b>351</b>	<b>381</b>	<b>432</b>	<b>337</b>	<b>67</b>	<b>397</b>	<b>82</b>	<b>312</b>	<b>932</b>	<b>1,427</b>

●苦情対象事業所の種別毎件数

	高齢		障害		児童		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
R2年度	13	11	48	17	6	3	17	6	84	37
R1年度	11	15	33	30	12	5	9	12	65	62
H30年度	12	4	34	16	9	2	9	6	64	28
H29年度	11	5	25	29	8	2	6	9	50	45
H28年度	12	5	20	8	7	1	7	6	46	20
H27年度	13	6	25	8	5	2	5	23	48	39
H26年度	18	13	8	12	2	2	4	5	32	32
H25年度	14	5	25	11	1	4	3	27	43	47
H24年度	13	6	23	5	7		3	3	46	14
H23年度	15	6	18	23	4	3	5	5	42	37
H22年度	19	11	18	25	4	8	2	31	43	75
H21年度	12	13	16	28	9	18	4	33	41	92
H20年度	19	11	20	28	5	4	10	58	54	101
H19年度	16	12	23	10	2	3	14	46	55	71
H18年度	15	8	12	8	1	3	11	22	39	41
H17年度	18	22	22	32	3	6	5	31	48	91
H16年度	10	40	15	58	3	6	6	43	34	147
H15年度	12	31	12	46	4	10	9	29	37	116
H14年度	7	22	13	38	3	4	3	41	26	105
H13年度	12	13	13	55	3	42	4	62	32	172
H12年度	1	1	2	2				52	3	55
<b>合計</b>	<b>273</b>	<b>260</b>	<b>425</b>	<b>489</b>	<b>98</b>	<b>128</b>	<b>136</b>	<b>550</b>	<b>932</b>	<b>1,427</b>

●申出の内容、結果

年 度	内 容	苦 情							その他 問合せ等
		受 付	苦情解決の結果						
			相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他	継続中	
R2年度 計	①②サービス内容	39	19	7			13		2
	③説明・情報提供	22	11	1			10		1
	④利用料	2	2						
	⑤被害・損害	2	1	1					1
	⑥権利侵害	9	2	5			2		
	⑦その他	10	5	3			1	1	33
R1年度 計	①②サービス内容	43	21	3			19		19
	③説明・情報提供	8	3				4	1	3
	④利用料	1		1					1
	⑤被害・損害	5	2	2				1	2
	⑥権利侵害	1	1						
	⑦その他	7	2	2			3		37
H30年度 計	①②サービス内容	47	31	3			12	1	2
	③説明・情報提供	4	2				2		1
	④利用料	1					1		
	⑤被害・損害	4	2	1			1		
	⑥権利侵害	4		3			1		
	⑦その他	4	3				1		25
H29年度 計	①②サービス内容	45	18	2		1	23	1	24
	③説明・情報提供	1					1		
	④利用料								1
	⑤被害・損害	2					1	1	
	⑥権利侵害								
	⑦その他	2		1			1		20
H28年度 計	①②サービス内容	39	16	2			21		10
	③説明・情報提供	1					1		
	④利用料								1
	⑤被害・損害	3	1				2		
	⑥権利侵害	3		1			2		3
	⑦その他								6
H12年度 ～ H27年度 計	①②サービス内容	284	130	51		2	100	1	129
	③説明・情報提供	60	30	14			15	1	33
	④利用料	17	2	7			7	1	11
	⑤被害・損害	42	15	12		1	13	1	25
	⑥権利侵害	54	17	11		5	18	3	26
	⑦その他	166	68	58	1		39		1,011
H12.6～  R3.3.31 合計	①②サービス内容	497	235	68		3	188	3	186
	③説明・情報提供	96	46	15			33	2	38
	④利用料	21	4	8			8	1	14
	⑤被害・損害	58	21	16		1	17	3	28
	⑥権利侵害	71	20	20		5	23	3	29
	⑦その他	189	78	64	1		45	1	1,132
		<b>932</b>	<b>404</b>	<b>191</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>314</b>	<b>13</b>	<b>1,427</b>