

●相談・苦情の受付・解決状況集計表

平成29年度

(1)担当所属

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
国民健康保険室	0	0	0	0	0	0	0.0%
介護・医療・年金室	1	0	0	0	0	1	2.1%
債権管理機構	0	0	0	0	0	0	0.0%
健康福祉政策室	0	1	0	0	0	1	2.1%
生活援護室	0	0	0	0	0	0	0.0%
地域保健室	0	0	1	0	0	1	2.1%
障害福祉課／障害者支援室	8	17	4	2	0	31	64.6%
高齢福祉室	1	0	1	2	2	6	12.5%
高齢者施設担当	1	0	0			1	2.1%
介護認定・事業者指導室			0	1	1	2	4.2%
広域福祉課	0	0	0	0	0	0	0.0%
学校生活支援課	0	0	0	0	0	0	0.0%
幼児教育保育室	0	0	2	0	0	2	4.2%
桜ヶ丘保育所	0	0	0	0	0	0	0.0%
箕面保育所	0	0	0	0	0	0	0.0%
萱野保育所	0	0	0	0	0	0	0.0%
稲保育所	0	0	0	0	0	0	0.0%
東保育所	0	0	0	0	0	0	0.0%
総合保健福祉センター分室	0	2	0	1	0	3	6.3%
子育て支援課	0	0	0	0	0	0	0.0%
子どもすこやか室						0	0.0%
子ども成長見守り室						0	0.0%
子育て応援担当						0	0.0%
男女協働・子ども家庭相談室	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>100.0%</b>

(2)受付方法

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
面談	6	9	3	3	1	22	45.8%
書面	1	2	0	0	0	3	6.3%
電話	3	9	5	3	2	22	45.8%
電子メール	1	0	0	0	0	1	2.1%
その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>100.0%</b>

(3)申出人の連絡先把握状況

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
把握	10	18	6	4	3	41	85.4%
未把握	1	2	2	2	0	7	14.6%
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>100.0%</b>

(4)対象者から見た申出人の続柄

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
本人	1	5	3	3	0	12	25.0%
家族	10	13	4	2	3	32	66.7%
代理人	0	0	1	0	0	1	2.1%
その他	0	2	0	1	0	3	6.3%
不詳	0	0	0	0	0	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>100.0%</b>

## (5) サービス分野

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
国民健康保険料の賦課及び徴収	0	0	0	0	0	0	0.0%
国民健康保険の給付	0	0	0	0	0	0	0.0%
国民健康保険の被保険者の資格得喪	0	0	0	0	0	0	0.0%
国民年金及び福祉年金	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他(国民健康保険室)	0	0	0	0	0	0	0.0%
介護保険の賦課、徴収、及び保険給付	0	0	0	0	0	0	0.0%
福祉医療の公費医療費助成	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他医療事業に関すること	0	0	1	0	0	1	2.1%
その他(介護・医療・年金室)	0	0	0	0	0	0	0.0%
施設管理	0	1	0	0	0	1	2.1%
福祉有償運送	0	0	0	0	0	0	0.0%
福祉バス			0	0	0	0	0.0%
地域福祉	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他(健康福祉政策室)	0	0	0	0	0	0	0.0%
生活保護	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他(生活援護室)	0	0	0	0	0	0	0.0%
成人保健事業	0	0	0	0	0	0	0.0%
母子保健事業	0	0	0	0	0	0	0.0%
在宅寝たきり老人歯科保健推進事業	0	0	0	0	0	0	0.0%
予防接種	0	0	0	0	0	0	0.0%
医療保健センター関係	0	0	0	0	0	0	0.0%
訪問看護事業			0	0	0	0	0.0%
その他(地域保健室)	0	0	0	0	0	0	0.0%
食育推進			0	0	0	0	0.0%
障害福祉(支援法)	6	17	4	2	0	29	60.4%
障害福祉(支援法以外)	2	0	0	0	0	2	4.2%
その他(障害福祉課)	0	0	0	0	0	0	0.0%
介護保険	3	0	1	1	3	8	16.7%
高齢福祉	0	0	0	0	0	0	0.0%
老人福祉センター	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他(高齢福祉室)	0	0	0	0	0	0	0.0%
手当給付事務	0	0	0	0	0	0	0.0%
学童保育	0	0	0	0	0	0	0.0%
子育て支援	0	0	0	0	0	0	0.0%
自由な遊び場開放事業	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他(子育て支援課)	0	0	0	0	0	0	0.0%
保育所入所事務	0	0	2	0	0	2	4.2%
公立保育所運営・管理	0	0	0	0	0	0	0.0%
民間・簡易保育所運営・管理	0	0	0	0	0	0	0.0%
早期療育	0	2	0	1	0	3	6.3%
その他(幼児教育保育室)	0	0	0	0	0	0	0.0%
子ども相談(男女協働・家庭支援室)	0	0	0	0	0	0	0.0%
多世代交流センター関係	0	0	0	2	0	2	4.2%
その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

## (6) 申出の主訴

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
説明・対応	4	9	2	3	0	18	37.5%
情報提供	0	0	0	0	0	0	0.0%
サービス内容	2	9	4	2	2	19	39.6%
施設不備	0	0	0	0	1	1	2.1%
手続き・契約	0	0	0	0	0	0	0.0%
利用者負担	0	0	0	0	0	0	0.0%
暴言・暴力	2	1	1	1	0	5	10.4%
被害・損害	0	0	0	0	0	0	0.0%
虐待・放置	2	0	0	0	0	2	4.2%
制度・施策	1	1	1	0	0	3	6.3%
その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

## (7) 解決内容

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
傾聴	1	1	2	0	0	4	8.3%
陳謝	0	3	0	0	0	3	6.3%
説明	5	7	3	0	0	15	31.3%
相談・助言	0	0	2	6	3	11	22.9%
再調整	0	0	0	0	0	0	0.0%
紹介・伝達	0	0	0	0	0	0	0.0%
斡旋・調整	4	9	1	0	0	14	29.2%
立ち会い	0	0	0	0	0	0	0.0%
措置	0	0	0	0	0	0	0.0%
裁決	0	0	0	0	0	0	0.0%
改善	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
継続中	1	0	0	0	0	1	2.1%
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

## ● 虐待把握状況集計表

## (8) 高齢者・障害者虐待件数

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
<b>高齢者</b>		19	12	0	16	29	76	55.9%
内容 (重複計上)	身体的	4	7	0	11	19	41	30.1%
	経済的	1	1	0	2	9	13	9.6%
	ネグレクト	4	4	0	6	7	21	15.4%
	心理的	3	7	0	8	14	32	23.5%
	性的	0	0	0	0	0	0	0.0%
<b>障害者</b>		28	8	11	5	8	60	44.1%
内容 (重複計上)	身体的	13	5	9	3	6	36	26.5%
	経済的	3	3	0	0	1	7	5.1%
	ネグレクト	5	0	1	0	0	6	4.4%
	心理的	4	2	4	2	3	15	11.0%
	性的	1	0	0	0	0	1	0.7%
<b>合計</b>		<b>47</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>37</b>	<b>136</b>	<b>100.0%</b>

※実態把握開始は平成18年(2006年)3月からである。

※高齢者虐待件数については、平成23年度までは苦情調整委員会での処理件数、平成24年度以降は箕面市高齢者虐待マニュアルに沿って対応を進めた件数である。

※障害者虐待件数については、平成24年10月の障害者虐待防止法施行後、障害者虐待防止センターにおいて対応した件数である。

※「児童」については、「児童虐待の防止等に関する法律」等に基づいて対応しているため、対象外としている。

※上記「高齢者・障害者虐待件数」は、苦情調整委員会で審議された日が含まれる年度別に件数カウントしている。

## (参考) 市勢年鑑に掲載している高齢者・障害者虐待件数

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
<b>高齢者</b>		10	12	9	14	22	67	64.4%
<b>障害者</b>		17	8	7	5	0	37	35.6%
<b>合計</b>		<b>27</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>104</b>	<b>100.0%</b>

※上記「高齢者・障害者虐待件数」は、虐待と認められた件数である。

※上記「市勢年鑑に掲載している高齢者・障害者虐待件数」のうち、高齢者については虐待の通報があった日が含まれる。

※年度別に件数カウントしており、障害者については虐待が終了した日が含まれる年度別に件数カウントしている。

## ●事故等の処理状況集計表

### (9) 事故の種別

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合
利用者の自殺及び死因等に疑義の生ずる可能性がある死亡	2	7	7	6	4	26	4.3%
利用者の縫合を要する外傷及び骨折等	77	98	120	121	112	528	86.6%
利用者の行方不明	3	2	1	3	6	15	2.5%
食中毒	0	0	0	0	0	0	0.0%
感染症等	1	1	1	4	4	11	1.8%
結核	0	1	2	0	0	3	0.5%
利用者の処遇に影響を及ぼす法令に違反する行為	0	2	1	1	0	4	0.7%
利用者の器物の損壊等	1	0	0	1	0	2	0.3%
利用者の尊厳を侵すような言動	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	6	7	3	1	4	21	3.4%
<b>合計</b>	<b>90</b>	<b>118</b>	<b>135</b>	<b>137</b>	<b>130</b>	<b>610</b>	<b>100.0%</b>

### (10) サービス

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	5年間合計	割合	
介護保険	介護老人福祉施設	23	25	38	38	37	161	26.4%
	介護老人保健施設	21	30	26	23	17	117	19.2%
	特定施設入居者生活介護	19	12	27	37	23	118	19.3%
	介護予防特定施設入居者生活介護	0	0	0	0	2	2	0.3%
	認知症対応型共同生活介護	6	6	7	9	10	38	6.2%
	短期入所生活介護	2	11	11	4	8	36	5.9%
	短期入所療養介護	0	0	0	0	0	0	0.0%
	通所介護	2	6	4	11	6	29	4.8%
	認知症対応型通所介護	1	0	0	0	0	1	0.2%
	通所リハビリテーション	0	0	1	0	0	1	0.2%
	訪問介護	1	5	1	2	1	10	1.6%
	訪問看護	0	0	0	0	0	0	0.0%
	居宅介護支援	0	0	0	0	0	0	0.0%
	小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0.0%
	福祉用具貸与	0	0	0	0	0	0	0.0%
<b>小計</b>	<b>75</b>	<b>95</b>	<b>115</b>	<b>124</b>	<b>104</b>	<b>513</b>	<b>84.1%</b>	
障害福祉	障害者支援施設	2	3	0	2	0	7	1.1%
	短期入所(ショートステイ)	1	0	1	0	0	2	0.3%
	共同生活介護(ケアホーム)	1	1	0	0	0	2	0.3%
	居宅介護	0	0	0	1	0	1	0.2%
	生活介護	3	2	6	0	2	13	2.1%
	知的障害者通所授産施設	0	0	0	0	0	0	0.0%
	就労継続支援	2	0	0	1	0	3	0.5%
	移動支援	0	0	0	0	0	0	0.0%
	その他	0	1	0	0	4	5	0.8%
<b>小計</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>5.4%</b>	
児童福祉	保育所	1	0	0	1	7	9	1.5%
	子育て支援	0	1	0	0	0	1	0.2%
	<b>小計</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>1.6%</b>
その他福祉サービス	5	15	13	8	13	54	8.9%	
<b>合計</b>	<b>90</b>	<b>118</b>	<b>135</b>	<b>137</b>	<b>130</b>	<b>610</b>	<b>100.0%</b>	