

●相談・苦情の受付・解決状況集計表

令和3年度

(1)担当所属

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	0	0	0	0	0	0	0.0%
債権管理機構	0	0	0	0	0	0	0.0%
健康福祉政策室	0	1	3	0	0	4	6.6%
生活援護室	0	0	0	0	0	0	0.0%
地域保健室	0	0	1	0	0	1	1.6%
障害福祉室	0	0	0	1	1	2	3.3%
地域包括ケア室		0	9	6	2	17	27.9%
高齢福祉室	2	8	8	8	9	35	57.4%
介護認定・事業者指導室	1					1	1.6%
保健スポーツ室	0	0	0	0	0	0	0.0%
広域福祉課	0	0	0	1	0	1	1.6%
放課後子ども支援室	0	0	0	0	0	0	0.0%
幼児教育保育室	0	0	0	0		0	0.0%
保育幼稚園総務室					0	0	0.0%
保育幼稚園利用室					0	0	0.0%
桜ヶ丘保育所	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%
子育て支援室	0	0	0	0	0	0	0.0%
子どもすこやか室		0	0	0	0	0	0.0%
総合保健福祉センター分室	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	3	9	21	16	12	61	100%

(2)受付方法

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
面談	1	0	4	1	1	7	11.5%
書面	0	1	0	1	0	2	3.3%
電話	2	8	15	13	7	45	73.7%
電子メール	0	0	2	1	4	7	11.5%
その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	3	9	21	16	12	61	100%

(3)申出人の連絡先把握状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
把握	3	6	21	14	11	55	90.2%
未把握	0	3	0	2	1	6	9.8%
合計	3	9	21	16	12	61	100%

(4)対象者から見た申出人の続柄

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
本人	0	0	1	4	4	9	14.8%
家族	3	7	18	11	6	45	73.8%
代理人	0	0	2	0	1	3	4.9%
その他	0	2	0	1	0	3	4.9%
不詳	0	0	0	0	1	1	1.6%
合計	3	9	21	16	12	61	100%

(5)サービス分野

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
生活保護	0	0	1	0	0	1	1.6%
予防接種	0	0	2	0	0	2	3.3%
障害福祉(支援法)	0	0	8	4	1	13	21.3%
障害福祉(支援法以外)	0	0	0	0	1	1	1.6%
介護保険	3	9	9	9	10	40	65.6%
高齢福祉	0	0	1	1	0	2	3.3%
その他	0	0	0	2	0	2	3.3%
合計	3	9	21	16	12	61	100%

(6)申出の主訴

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
説明・対応	0	4	12	5	3	24	39.4%
サービス内容	2	4	9	9	8	32	52.5%
施設不備	1	0	0	0	0	1	1.6%
手続き・契約	0	0	0	1	0	1	1.6%
利用者負担	0	1	0	1	0	2	3.3%
制度・施策	0	0	0	0	1	1	1.6%
合計	3	9	21	16	12	61	100%

(7)解決内容

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
説明	0	0	1	0	0	1	1.6%
相談・助言	3	9	20	16	12	60	98.4%
合計	3	9	21	16	12	61	100%

●虐待把握状況集計表

(8) 高齢者・障害者虐待対応件数

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
高齢者		29	29	34	50	60	202	87.1%
内容 (重複計上)	身体的	19	20	24	25	41	129	42.3%
	経済的	9	4	2	8	3	26	8.5%
	ネグレクト	7	5	6	12	11	41	13.4%
	心理的	14	12	18	28	36	108	35.5%
	性的	0	0	0	1	0	1	0.3%
障害者		8	9	3	8	2	30	12.9%
内容 (重複計上)	身体的	6	4	2	5	1	18	47.4%
	経済的	1	3	0	1	0	5	13.2%
	ネグレクト	0	1	0	0	0	1	2.6%
	心理的	3	3	2	2	2	12	31.5%
	性的	0	1	0	1	0	2	5.3%
合計		37	38	37	58	62	232	100%

※上記「高齢者・障害者虐待対応件数」は、虐待認定結果にかかわらず、対応した件数を苦情調整委員会事務局への報告日別にカウントしている。

(参考)市勢年鑑に掲載している高齢者・障害者虐待認定件数

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
高齢者		22	16	25	44	54	161	94.2%
障害者		0	4	2	3	1	10	5.8%
合計		22	20	27	47	55	171	100%

※上記「市勢年鑑に掲載している高齢者・障害者虐待認定件数」は、年度中に虐待と認定した件数である。

●事故等の処理状況集計表

(9) 事故の種別

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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		4	2	4	2	2	14	2.1%
利用者の縫合を要する外傷及び骨折等		112	120	105	89	119	545	81.0%
利用者の行方不明		6	10	8	6	1	31	4.6%
利用者の誤嚥・誤飲		0	0	4	5	10	19	2.9%
感染症等		4	6	0	12	16	38	5.6%
結核		0	0	1	1	0	2	0.3%
利用者の処遇に影響を及ぼす法令に違反する行為		0	0	0	1	2	3	0.4%
利用者の器物の損壊等		0	2	2	0	0	4	0.6%
利用者の尊厳を侵すような言動		0	1	2	0	0	3	0.4%
その他		4	3	4	1	2	14	2.1%
合計		130	144	130	117	152	673	100%

(10) サービス

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	5年間合計	割合
介護保険	介護老人福祉施設	37	21	16	21	12	107	15.9%
	介護老人保健施設	17	24	29	14	27	111	16.5%
	特定施設入居者生活介護	23	48	25	25	31	152	22.6%
	介護予防特定施設入居者生活介護	2	0	0	0	0	2	0.3%
	認知症対応型共同生活介護	10	6	6	7	12	41	6.1%
	短期入所生活介護	8	4	4	3	10	29	4.3%
	通所介護	6	8	6	8	12	40	5.9%
	認知症対応型通所介護	0	3	1	0	0	4	0.6%
	通所リハビリテーション	0	0	0	2	2	4	0.6%
	訪問介護	1	2	3	3	2	11	1.7%
	訪問看護	0	0	0	0	1	1	0.1%
	居宅介護支援	0	1	0	0	1	2	0.3%
	小規模多機能型居宅介護	0	1	4	3	3	11	1.7%
	福祉用具貸与	0	0	0	0	1	1	0.1%
	その他	0	0	0	7	17	24	3.6%
	小計	104	118	94	93	131	540	80.3%
障害福祉	障害者支援施設	0	1	3	0	3	7	1.0%
	短期入所(ショートステイ)	0	0	2	2	1	5	0.7%
	共同生活援助(グループホーム)	0	0	0	0	2	2	0.3%
	生活介護	2	6	2	2	3	15	2.3%
	就労継続支援	0	1	2	1	2	6	0.9%
	移動支援	0	4	1	0	0	5	0.7%
	その他	4	5	0	1	1	11	1.7%
	小計	6	17	10	6	12	51	7.6%
児童福祉	子育て支援	0	0	0	0	1	1	0.1%
	就学前保育施設	-	-	-	-	4	4	0.6%
	保育所	7	3	4	3	-	17	2.5%
	幼稚園	0	1	0	0	-	1	0.1%
	保育園	0	1	4	6	-	11	1.7%
	幼保連携型認定こども園	0	1	0	1	-	2	0.3%
	小計	7	6	8	10	5	36	5.3%
その他福祉サービス		13	3	18	8	4	46	6.8%
合計		130	144	130	117	152	673	100%

※R3年度より保育所・幼稚園・保育園・幼保連携型認定こども園は就学前保育施設で集計