

令和元年度 苦情内容及び事故状況の報告について

1 苦情・事故件数

(1) 苦情 29件

(内訳)

地域福祉課（北部地域事務所）	4件
地域福祉課（地域包括支援センター）	1件
介護プラン課（ケアマネジメント担当）	12件
介護サービス課（訪問介護担当）	10件
介護事業庶務担当	1件
福祉の店	1件

(2) 対物事故 28件

(内訳)

地域福祉課（北部地域事務所）	1件
介護プラン課（ケアマネジメント担当）	1件
介護プラン課（デイサービス担当）	1件
介護サービス課（訪問介護担当）	25件

(3) 対人事故 14件

(内訳)

介護プラン課（デイサービス担当）	4件
介護サービス課（訪問介護担当）	10件

2 苦情について

(1) 地域福祉課（北部地域事務所） 4件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	6/6	利用者	業務をしたヘルパーが、ガスコンロの火をつけっぱなしであった。	利用者に謝罪し、利用者と一緒に確認してもらうよう計画を変更した。
2	10/10	相談支援事業所(他法人)	業務に入ったヘルパーが、調理後、利用者、利用者の母と3人で食事をしている。	利用者の母から勧められ、断り切れなくなったとのこと。法令順守を徹底する。
3	11/1	利用者	2年間担当をしてくれたが、こちらの要望に答えてくれないので、担当のケアマネジャーを変更してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更を行った。制度では対応できないこともあるので、十分に説明を行い、援助していく。
4	1/30	利用者	担当のケアマネジャーは、施設入所やゴミ出しの相談に乗ってくれないため、事業所を変更したい。	利用者に謝罪したが、事業所変更となった。利用者の情報を事業所内で共有し、チームで解決策を考える機会を持つようにしていく。

(2) 地域福祉課（地域包括支援センター） 1件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	3/17	姫路市地域包括支援課	地域包括支援課に、介護予防支援業務を委託しようとするケアマネジャーから、業務開始時における地域包括支援センターの指示が頭ごなしであり、一方的なものであったとの訴えがあったとのこと。	電話、FAXによるやりとりであったため、相手先に訪問するなど、一緒に検討することを地域包括支援課より伝えてもらった。

(3) 介護プラン課（ケアマネジメント担当） 12件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	4/15	利用者	担当のケアマネジャーが認定調査をしてくれたが、介護度が悪くなった。自分ではよくなっていると思っている。自分の身体状況を把握してくれていないので、担当を変更してほしい。	利用者と家族に謝罪したが、担当変更となった。声掛けに注意し、思い込みで判断することのないよう指導する。
2	5/13	利用者 家族	ケアマネジャーがプランニングしている訪問リハビリ（他法人）の時間が予定より短いようだ。状況を確認してほしい。	訪問リハビリの事業所へ確認し、担当していた理学療法士を交代すること、利用料金を一部返還することで了承を得た。
3	5/22	利用者	認定調査の結果、介護度が要介護1から要支援2になっている。状態も悪くなっているのになぜ軽くなるのか。担当を変更してほしい。	利用者に謝罪したが、担当変更となった。担当と利用者との間に信頼関係を築くことができいなかったため、不安を抱かせないように、利用者の思いを傾聴するよう指導する。

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
4	8/1	利用者	ケアマネジャーとサービス事業者（ヘルパー、レンタル事業者）がすべて社協のため、対応がなれ合いになり、改善してほしい点も直らない。また、病気のため担当者に長期的に関わってほしいが、担当変更が多すぎるので、事業所を変更したい。	利用者に謝罪し、担当ケアマネジャーの異動にともなう担当変更であり、同法人の対応に不満な点については改善を申し出たが、事業所変更となった。
5	8/20	利用者	担当のケアマネジャーの発言に気分を害した。先月にも同じようなことがあり注意した経緯がある。担当を交代してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更となった。態度やそれまでの印象で悪く受け取られることがあるので、利用者の心情をくみとり、個々の利用者に合わせて支援できるよう指導をした。
6	9/3	利用者 家族	担当のケアマネジャーに介護保険証を預けたがその後連絡がない。体調が悪くなってきたので利用を始めたが、そのケアマネジャーは信用できないので交代してほしい。	利用者と家族に謝罪し、担当変更を行った。先入観、思い込みにより次月に介護保険証を返却すればよいと思っていたとのこと。利用者と家族の気持ちを考え支援していくように指導した。
7	10/24	利用者	担当のケアマネジャーは、退院後のサービスについて納得できることをしてくれなかったので交代してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更を行った。心身ともに不安定な状態の方に寄り添える支援ができるよう指導した。
8	11/7	地域包括支援センター	別の地域包括支援センターへの郵送物が1部混ざっていた。	地域包括支援センターに訪問し、謝罪。当該書類を正しい地域包括支援センターに届けた。情報漏洩のないよう、郵送作業に責任を持ち、確認を怠らないよう指導した。
9	11/20	利用者	担当のケアマネジャーは、言葉がけが少ない。情のある人に担当を交代してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更となった。親身になってもらえていないという気持ちにならないよう、受容や共感をしながら信頼関係を築いていくよう指導した。
10	11/25	利用者 家族	担当のケアマネジャーは合理的、事務的でもいいが、話をもっと聞いてほしい。	利用者と家族に謝罪し、担当変更を行った。共感し、気持ちに寄り添いながら信頼関係を築くように指導した。
11	12/16	利用者 家族	体調が悪化した際の対応が不十分だと感じている。事業所を変更したい。	利用者と家族に謝罪した。利用者の体調の変化に迅速に対応するため、普段からの医療との連携を改善していくよう申し出たが、事業所の変更となった。
12	3/2	利用者 家族	担当のケアマネジャーに、ヘルパーのキャンセルを連絡したのにヘルパーが来ている。気を付けてほしい。	利用者、家族にケアマネジャーの連絡ミスに謝罪した。同じことを起こさないよう伝えることで了承を得た。

(4) 介護サービス課（訪問介護担当） 10件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	6/13	利用者 家族	担当のサービス提供責任者を変更してほしい。前任の担当者からの引継ぎがされておらず、サービスに不安を感じる。	利用者に謝罪したが、担当変更となった。担当変更して2か月、利用者宅を訪問しておらず、信頼関係が築けていない状況であった。利用者に不安を抱かせないよう、利用者の思いを聞く機会を作るよう指導する。

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
2	9/19	利用者	利用料金改定について、十分な説明もせず署名を求められた。信頼できないので担当を変更してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更を行った。信頼関係が築けるよう、相手の思いをくみ取るよう指導した。
3	9/24	利用者	担当のサービス提供責任者は、できないばかり言うので交代してほしい。	利用者に、制度でできること、できないことをお伝えし、確認、了解を得たが、担当は変更となった。
4	10/8	担当ケアマネジャー	ヘルパーが業務に遅れてきたが、報告では時間通りとなっている。事実確認してほしい。	該当のヘルパーに確認。遅れて業務に入ったが、事務所への連絡を怠ったとのこと。ヘルパーに厳重注意し、利用者の担当も外した。利用者、ケアマネジャーに謝罪し、ルール遵守を徹底することを伝える。
5	10/10	利用者	担当のサービス提供責任者は、必要なことを利用者でなく、相談支援事業所と決めてしまう。事業所を変更したい。	利用者に謝罪したが、事業所変更となった。利用者の意向を確認しながら援助するよう指導する。
6	10/30	利用者 家族	担当のサービス提供責任者に、雨の日の車椅子による外出介助を中止とされたが、どういふことか。信頼できないので、事業所を変更したい。	担当のサービス提供責任者に確認したところ、個人の判断により中止としてしまったとのこと。利用者、家族に謝罪し、前任者への担当変更となった。
7	10/30	利用者	担当のサービス提供責任者からの、曜日変更や時間変更の依頼が多く困っている。事業所を変更したい。	利用者に謝罪し、担当を変更することで了承を得た。ヘルパー調整に不安がある場合、困りごとをまわりに相談し、チームで解決していくよう指導した。
8	10/31	担当ケアマネジャー	祝日の訪問予定が平日に振替になっている。家族に連絡をしていないようだが、事実を確認したい。	利用者、家族、ケアマネジャーに謝罪した。事業所の都合で曜日、時間を変更することは利用者の不利益になるため容易にできないことを、担当のサービス提供責任者に指導した。
9	12/19	相談支援事業所(他法人)	担当のサービス提供責任者より、ヘルパーの訪問が困難なほど、利用者宅が不衛生であるとの発言があったことに対する苦情があった。	相談支援事業所の担当者に謝罪する。
10	12/19	利用者	意向を確認せず、勝手に業務をしているので担当を変更してほしい。	利用者に謝罪し、担当を変更した。利用者の意向に耳を傾け、対応していくよう指導した。

(5) 介護事業庶務担当 1件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	1/31	高砂市役所	認定調査票を高砂市と明石市に、双方入れ替わった状態で送ってしまった。	高砂市、明石市に謝罪し、正しく送付しなおした。送付物のダブルチェックを行い、再発を防止する。

(6) 福祉の店 1件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	2/26	利用者	購入したシルバーカーの車輪が、思っていたゴム製ではなくプラスチック製であったので交換してほしい。	利用者に謝罪し、返金に応じた。カタログ販売となるため、可能ならば事前にデモ機などで確認するようにする。

2 対物事故について

(1) 地域福祉課（北部地域事務所） 1件

No.	事故日	内 容	対応結果
1	6/26	ヘルパーが掃除機で掃除をしている際、ブラシが一部破損してしまった。	掃除機代替品を弁償することです承いただいた。 損害額：10,800円（保険対応）

(2) 介護プラン課（ケアマネジメント担当） 1件

No.	事故日	内 容	対応結果
1	1/27	利用者家族宛てのメールを誤送信してしまった。	誤送信先より連絡があり、メールは削除しますとのこと。家族に謝罪し、了承いただく。

(3) 介護プラン課（デイサービス担当） 1件

No.	事故日	内 容	対応結果
1	4/3	おやつ時間に利用者がコーヒーをこぼされ、図書館から借りた本が汚れてしまった。	図書館に返却するため本を購入 損害額：3,348円

(4) 介護サービス課（訪問介護担当） 25件

No.	事故日	内 容	対応結果
1	4/1	ヘルパーが入浴介助の準備で、脱衣所の電気ストーブをつけたところ、ストーブの前にあった掃除機のホース部分を一部溶かし、穴を開けてしまった。	利用者の家族の意向で、テープでの補修を行った。
2	4/13	ヘルパーがやかんに火をかけたまま、他の業務をしてしまい、やかんの柄が熱で溶けてしまった。	代替品を弁償することです承いただいた。 損害額：1,058円（保険対応）
3	4/22	ヘルパーが掃除業務中、ギャッジアップしたベッドを下げる際、空気清浄機のリモコンを挟み込み破損させた。	リモコンを弁償することです承いただいた。 損害額：4,136円（保険対応）
4	5/20	ヘルパーが掃除機で掃除をしようとした際、取っ手が取れてしまった。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。

No.	事故日	内 容	対応結果
5	5/28	ヘルパーが掃除機で掃除をした際、ホースの接続部分のねじを破損した。	接続部分を弁償することで了承いただいた。 損害額：1,620円（保険対応）
6	5/29	ヘルパーが掃除業務中、瓶を倒し割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
7	6/10	ヘルパーが、買い物の業務中に、預かった1,000円札とポイントカードを紛失した。	店に遺失物の届け出があり、本人に返却することができた。
8	6/14	ヘルパーが掃除業務中、雑巾がけでワイングラスを倒し、割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
9	6/14	ヘルパーが冷蔵庫の中のを処分した際、まだ食べられる冷凍食品を捨ててしまった。	同じものを新しく購入することで了承いただいた。 損害額：448円（保険対応）
10	6/21	ヘルパーが調理中、小鉢を落としてしまい割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
11	6/28	ヘルパーが、買い物業務が終わり、利用者宅へ車で帰宅する際に、ブレーキを踏んだ際に卵が割れてしまった。	卵を買い直し、割れた卵は自分の家用にしたとのことで、次回から、その場での報告を徹底する。
12	7/3	ヘルパーがトイレ掃除中、ブラシ（小）を流してしまい、翌日、水の流れが悪くなった。	修理し、詰まっていたブラシを取ってもらった。 損害額：27,000円（保険対応）
13	7/12	ヘルパーが、屋外の給湯器のまわりの草刈りを頼まれ、誤って給湯器のコードを切断してしまった。	業者に依頼し、修理することで了承いただいた。 損害額：5,400円（保険対応）
14	7/19	ヘルパーが掃除機で掃除中、二つ折りベッドパイプに当たり、折れてしまった。	利用者の意向で弁償なし。以降のベッドはレンタルを利用される。
15	8/19	ヘルパーが調理中、ガスのホース止めに焦がしてしまった。	ガス会社に依頼し、修理することで了承いただいた。経年劣化とのことで無償交換となった。
16	9/24	ヘルパーが湯呑を洗浄中、手が滑り、シンク内に落とし、破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
17	9/26	ヘルパーが浴室掃除中、栓を抜くチェーンを引っ張った際に、チェーンが切れてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
18	10/7	ヘルパーが調理中、手が滑り、中鉢を落とし、破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
19	10/17	ヘルパーが掃除中、掃除機をガラスの水差しに当て、破損させてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
20	10/25	ヘルパーが、利用者宅のカギを閉め、ポスト内に入れるのを忘れて帰宅してしまった。	すぐに当該ヘルパーに連絡し、持っていつてもらった。
21	12/12	ヘルパーが車椅子介助中に、段差を越える際に破損させてしまった。	業者に依頼し、修理することで了承いただいた。 損害額：94,400円（保険対応）
22	1/10	ヘルパーが小鉢を洗浄中、手が滑って落とし、破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
23	2/21	ヘルパーが利用者と通院介助中に、利用者から預かった小銭入れを紛失した。	警察に遺失物届を出し、同等の小銭入れと内容を弁償することで了承いただいた。 損害額：6,461円

No.	事故日	内 容	対応結果
24	2/26	ヘルパーがマグカップを洗浄中、手が滑り、シンク内に落とし、破損してしまった。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：220円（保険対応）
25	3/10	ヘルパーが調理でみそ汁を作っていたところ、ガラス製の鍋蓋が急に割れた。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。

3 対人事故について

(1) 介護プラン課（デイサービス担当） 4件

No.	事故日	内 容	対応結果
1	4/10	利用者宅にお迎えにあがった際、送迎車のドアを開けるために介護員が利用者から離れた際、利用者が尻もちをつかれた。	病院受診、レントゲン撮影。第一腰椎骨挫傷。経過観察となる。 受診料：3,090円（保険対応）
2	9/18	利用者がトイレに行こうと一人で歩かれ、転倒された。	病院受診し、レントゲン撮影。骨に異常なし。打撲。 受診料：570円（保険対応）
3	10/19	利用者が車椅子でトイレに行かれ、便座に移動しようとした際に転倒された。	病院受診し、レントゲン撮影。異常なし。 受診料：2,240円（保険対応）
4	1/29	利用者をベッドから車椅子に移乗させる際に、左足をひねってしまった。	病院受診し、異常なし。 受診料：3,170円（保険対応）

(2) 介護サービス課（訪問介護担当） 10件

No.	事故日	内 容	対応結果
1	4/22	ヘルパーが流し台にて洗髪中に、誤って熱湯を頭部にかけてしまった。	次の日に病院を受診。日焼けに似た火傷で2、3日で治るとのこと。 受診料2,820円と病院へのタクシー代3,580円を保険対応する。
2	5/28	ヘルパーがデイサービスへの送り出し中に、玄関ドアを開けている最中に、ご本人が転倒された。	救急車で病院へ搬送され、検査するが異常なし。
3	6/10	ヘルパーが入浴介助中、浴室で足を滑らせお尻を打たれた。	利用者の意向で様子を観察するのみとなる。
4	6/25	ヘルパーが業務記録記入の際、利用者が転倒された。	家族と病院を受診された。検査するが異常なし。家族の意向で保険対応もなし。
5	7/27	ヘルパー訪問中、ポータブルトイレへ移乗させたあと、転倒された。	病院を受診し、異常なし。利用者の意向で保険対応なし。
6	8/8	ヘルパーが見守り中であつたが、段差でバランスを崩され、電動車椅子から滑り落ち、額から出血した。	病院を受診し、異常なし。利用者の意向で保険対応なし。
7	8/18	ヘルパーの車椅子移乗でバランスを崩され、座り込んだ際に、腕をベッドわきに擦り、出血した。	そのままデイサービスへ行かれ、デイの看護師が傷の手当てをする。病院受診なし。

No.	事故日	内 容	対応結果
8	12/12	通院介助でタクシーから降りる際、ふらついた利用者を支えきれず、二人とも転倒した。	利用者の意向で、病院の受診なし。 身体状況を確認したが、痛み等の訴えはなし。
9	1/23	ヘルパーが爪切り介助をしている際、爪とともに指の先端部分を切っけしまい、出血した。	自宅の消毒液で消毒し、病院受診なし。
10	2/20	ヘルパーが利用者とともに掃除をしている際、玄関の靴棚に額をぶつけ出血した。	利用者の意向で病院受診なし。