

令和2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 24件

(内訳)

地域福祉課（北部地域事務所）	2件
総合相談支援課	1件
介護プラン課（ケアマネジメント担当）	10件
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）	4件
福祉の店	3件

(2) 対物事故 37件

(内訳)

地域福祉課（北部地域事務所）	1件
介護サービス課（訪問介護担当）	36件

(3) 対人事故 13件

(内訳)

地域福祉課（北部地域事務所）	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）	11件

2 苦情について

(1) 地域福祉課（北部地域事務所） 2件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	8/19	利用者	夜中でも対応してくれるケアマネジャーが近くに住んでいると聞いたので、替えた方がいいか相談したが取り合ってもらえなかった。担当を交代してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更を行った。利用者の不安に寄り添い、提案するだけでなくしっかりと傾聴をするように指導した。
2	9/2	利用者	シンク内の掃除をしてもらったが、傷だらけになっている。	利用者に謝罪し、シンク内を重曹で擦り、傷を薄くした。確認し、了承を得た。本人の意向を確認し尊重しながら業務にあたるよう指導した。

(2) 総合相談支援課 1件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	2/17	担当ケアマネジャー（他法人の地域包括支援センター）	令和2年12月より日常生活自立支援事業利用を開始し、電気料金の口座振替手続きをしていたが、令和3年2月17日に電気供給が停止した。社協の手続きに不備があり、口座振替の手続きができていない。また、電気供給停止の報告に対して、社協として対応がなかった。	地域包括支援センターを訪問し、状況を速やかに連絡しなかったことについて謝罪した。また、利用者は目が不自由なため、郵便物の確認等の協力を依頼した。今後、日常生活自立支援事業を契約した場合、関係者に郵便物の確認と報告を依頼する。

(3) 介護プラン課（ケアマネジメント担当） 10件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	4/28	利用者 家族	状態が悪くなり、ロングショートを利用することになった。仕事と家の事情で忙しい中、サ高住を早く探すように一方的に言われた。担当を変更してほしい。	利用者と家族に謝罪し、担当変更を行った。利用者の急な体調変化による支援は、素早く状況を確認して家族や事業所と連携し支援するよう指導した。
2	6/19	利用者 家族	ケアマネジャーの話の進め方が、白黒つけるような言い方に思え、すべて悪くってしまう。担当を交代してほしい。	利用者家族に謝罪し、担当変更を行った。言い方や態度は、受け取り方は様々で、相手に合わせた対応を行い信頼関係が築けるよう指導する。
3	8/19	利用者 家族	認定調査の日程調整について、一方的な調整で都合を合わせてくれない。また、ヘルパー利用の際に、玄関の鍵をどこかに置くように言われ不安を感じている。	利用者と家族に謝罪し、担当変更を提案したが、担当継続で了承を得た。新規利用者に対しては特に、行動や言葉に相手がどう感じるか、利用者や家族の表情や態度をしっかりと見ながら寄り添う支援を行うよう指導する。

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
4	9/4	他法人のデイサービスセンター	デイサービスの利用回数減について、事前に説明連絡がない。相談や連絡もなしに回数を減らされては困る。	デイサービスセンターへ訪問し、謝罪した。担当者として適切に判断し説明できるだけのアセスメントを行い、事業所や関係機関との連携を図り信頼関係を築いていくよう指導した。
5	9/11	利用者家族	ケアマネジャーと意思疎通が難しいので、居宅を変更してほしい。母親の現状を見ずに一人の生活が難しいと言うが、本人を見てから判断してほしい。	利用者と家族に謝罪し、居宅変更を行った。利用者と家族の気持ちを考え、満足感・安心感が得られる支援していくように指導した。
6	10/15	他法人の地域包括支援センター	郵送物の中に、他の利用者の書類が入っていた。	地域包括支援センターに訪問し、謝罪した。当該書類を回収した。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。
7	10/21	利用者家族	担当のケアマネジャーの電話の内容がくどく、対応が冷たい。また、養育手帳のことを言われた。担当を交代してほしい。	利用者と利用者家族に謝罪し、担当変更となった。いろいろな事情の利用者に寄り添った相談支援を行うように指導をした。
8	2/1	信用金庫	信用金庫の支店 ATM に利用者の個人情報書類を置き忘れた。	信用金庫の支店へ訪問し、当該書類を受け取り、利用者へ謝罪した。書類の持ち出し時の確認、帰社時の再確認を徹底し、個人情報の取り扱いに細心の注意を払うよう声掛け指導を行う。
9	3/9	病院	郵送で計画書が届いたが、当院の患者ではない。	病院へ訪問し、謝罪した。当該書類を回収した。個人情報を多く取り扱うため、単純なミスでも多大な迷惑・損失に繋がりがかねないという意識を常に持って業務を行うよう徹底し、声掛け指導を行っていく。
10	3/11	他法人の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届いた。	地域包括支援センターに訪問し、謝罪。当該書類を回収した。同様のケースが続いているため、地域包括支援センターに提出する書類は、チーフ及び係長で最終確認してから郵送することで再発防止に務める。

(4) 介護プラン課 (デイサービス担当)

4件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	5/15	利用者宅周辺住民	デイサービス送迎車が自分の車の前に停めていて、車を出せなかった。駐車位置に気を付けてほしい。	駐車位置を再検討し、邪魔にならない位置に変更した。
2	6/5	施設職員(他事業所)	利用者が持って帰る脱いだ衣類を入れる袋の中に、使用済みの紙パンツが入っている。以前にも同じことがあったので、必ず確認してほしい。	施設職員へ謝罪し、必ず袋の中を確認するように全職員に注意喚起した。

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
3	11/6	匿名	ハザードを点灯したまま送迎車が、敷地を出ていこうとして危ない。真ん中に一時停止していたので、道路から敷地へ入りづらかった。以前から、「ゆずりません」という態度に見えることがある。	運転マナーをしっかり守り、より丁寧な運転をするように指導した。頭を下げる、手を上げる等のアクションで、相手に気持ちを伝えるように周知した。
4	12/3	利用者 家族	令和2年4月に利用者が携帯電話を紛失し、デイサービスセンターへ問い合わせたが見つかからないという回答があった。11月末にデイサービス建物内から出てきたと返却された。電話や返却してきた時に謝罪の言葉がなく、誠意がないように感じる。	利用者と利用者家族に謝罪した。相手に誠意が伝えるために、思いやりをもった丁寧な対応をするように指導した。

(5) 介護サービス課（訪問介護担当） 4件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	7/6	利用者	担当のサービス提供責任者の言い方が気に入らないので、交代してほしい。	利用者に謝罪した。マスク着用での業務、ヘルパー訪問時にサービス提供責任者が同行することに了承を得た。利用者の病気、性格やその日の精神状態を踏まえ、対応するように指導した。
2	10/6	担当ケ アマネ ジャー (他事 業所)	利用者より、「要望を聞いてくれないので、担当のサービス提供責任者を交代したい」と話がでた。	利用者に謝罪し、担当変更を行った。急なカバー依頼で、ヘルパーへの業務引継ぎによる確認不足であった。丁寧な説明や確認を行うよう指導した。
3	10/12	利用者	他社のヘルパーは何でもしてくれるのに社協は堅苦しい。ヘルパーと直接に電話のやりとりをしてはいけないのはおかしい。課長と話がしたいので電話をする。	電話にて、係長、課長が対応し、制度上できることとできないことがあることを説明。また、ヘルパーとの直接のやりとりについては、社協のルールを丁寧に説明した。納得してもらったが、担当変更を行った。
4	12/21	利用者 近隣住 民	ヘルパーの駐車位置によって、車の出し入れがしにくい。出庫の際に車体を壁に擦ってしまった。ヘルパーの車を壁沿いに停めてほしい。	近隣住民に謝罪し、双方で現地を確認した。適切な駐車位置を確認し、訪問するヘルパーに周知した。

(6) 福祉の店 3件

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
1	6/29	利用者	入浴時にボディソープで洗体中、購入したシャワーチェアから体がずれ落ちるようになった。怖くて使えない。	利用者に謝罪し、デモに使った別商品を使用することで了承を得た。利用者の希望を考慮した商品の選定ができるように指導する。

No.	受付日	申出人	内 容	対応結果
2	7/30	利用者	訪問予定時間になっても来なかった。その時の対応等も気に入らない。担当を交代してほしい。	利用者に謝罪し、担当を交代した。担当者が伝えた訪問時間を勘違いされていたことが発端となった。利用者の希望に添えないことにも対応できるように指導する。
3	1/28	利用者	福祉用具担当者がいろいろ提案してくれることが重荷になっているので、サービス担当者会議を自宅で開催する予定だが、担当ケアマネジャーも含めて来てほしくない。	利用者に謝罪し、相談の上、担当ケアマネジャーのみ会議に出席した。利用者の思いを汲み取り、気持ちに配慮した対応ができるように指導する。

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	12/9	ヘルパーが訪問中、調味料を戻す際にマグカップに手が当たり、マグカップが落下し破損した。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：348 円（保険対応）

(2) 介護サービス課（訪問介護担当） 3 6 件

No.	事故日	内 容	対応結果
1	4/3	ヘルパーがトイレ掃除の際、流してはいけないタイプのトイレクイックルを流してしまい、トイレがつまってしまった。	業者に確認してもらい、つまりの原因が排水管であることがわかり、利用者に了承を得る。弁償なし。
2	4/13	ヘルパーが掃除機のごみを捨てる際に、ごみケースにひびが入っていることを発見した。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
3	4/17	ヘルパーが調理業務中、ブリ大根の下準備にぶりを切る際、包丁が刃こぼれした。	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：3,656 円（保険対応）
4	6/4	ヘルパーが食器の洗い物中に麦茶ポット（ガラス製品）を倒して破損した。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：438 円（保険対応）
5	6/23	ヘルパーが利用者の業務報告書、利用者宅の地図、業務依頼のメモをクリアファイルに入れた状態で紛失した。	スーパー駐車場で店員が発見し、落とし物の保存期間を過ぎたので姫路警察に届けられていた。8/20に警察より連絡があり、引き取りに行った。
6	7/9	ヘルパーが訪問時に、鍵が開いていたため利用者宅に入り、買い物メモと金銭の準備がされていたため、利用者がトイレに行っていると思いこみ、買物業務をした。利用者は、通院にいき不在であった。	買物内容確認し、買物業務をし直した。 損害額：4,244 円（保険対応）
7	7/13	ヘルパーがトイレ掃除中、トイレトーパーを補充しようとして肘が当たりタオルかけを壊してしまった。	代替品を購入し、設置することで了承いただいた。 損害額：11,770 円（保険対応）

No.	事故日	内 容	対応結果
8	8/18	ヘルパーが調理業務の際、利用者に味見のために小皿を渡そうとして流しの端にあたり、小皿が真っ二つに割れた。	利用者の意向で弁償なし。
9	8/27	ヘルパーが掃除業務時、絨毯をコロコロで掃除をしていて、粘着テープを止める本体のプラスチック部分が、破損し、粘着テープが止められなくなった。	利用者の意向で弁償なし。
10	9/22	ヘルパーが訪問中、小皿を落として割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
11	9/26	ヘルパーが訪問中、小皿を落として割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
12	10/1	ヘルパーが浴室掃除中、壁に掛けてあった鏡に腕が当たり、鏡が滑り落ちてひびが入った。	利用者の意向で弁償なし。
13	10/20	ヘルパーが調理業務中、IH 電磁調理器にかけていたフライパンがボール（プラスチック）にあたり、穴(5 cm程度横長)が開いてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
14	11/4	ヘルパーが業務中、布団たたきで布団をたたいていると、布団たたきの持ち手の半分くらいのところで折れてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
15	11/4	ヘルパーが調理業務中、ピーラーでジャガイモの皮を向き、芽を取ろうとして、目を取る部分が折れてしまった。	新しいピーラーを購入した。利用者の意向で弁償なし。
16	11/14	ヘルパーが訪問中、水分補給で使用しているプラスチックの水筒を冷蔵庫から取り出した際、手が滑って、落下し破損した。	利用者の意向で弁償なし。
17	11/23	ヘルパーが業務中に洗い物をしていると、急にお皿が割れてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
18	11/26	ヘルパーが訪問中、洗い物を片付けている時に鍋(ティファール)の取っ手を落とし部品が落ちてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
19	11/26	移動支援後、利用者宅台所の電気の紐を利用者が引っ張ろうとしたが届かず、代わりにヘルパーが引っ張ると、紐が切れてしまった。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
20	12/8	ヘルパーが利用者と調理中、皮むき器でレンコンの皮を向いていた時に皮むき器が破損した。	利用者の意向で弁償なし。
21	12/11	ヘルパーが調理業務中、キッチン台に用意してあった食材を動かした時に近くに置いてあった小さいお猪口を落として壊してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
22	12/14	ヘルパーが調理業務中、食器洗いをしていた時に洗い終えたコップを水切りかごにふせたが、崩れてコップが床に落ち、割れてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
23	1/13	ヘルパーが業務中に、食器棚からお茶碗を落とし破損した。	利用者の意向で弁償なし。
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。

No.	事故日	内容	対応結果
26	1/19	ヘルパーが風呂掃除のために浴槽の水を排水しようと、排水栓チェーンを引っ張った際、チェーンが切れてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
27	1/22	ヘルパーが調理業務中、食器棚から小皿をとろうとしたら手が滑り、落として割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
28	2/2	ヘルパーが訪問中、食器を洗っているときに手が滑ってお皿を割った。	利用者の意向で弁償なし。
29	2/2	ヘルパーが業務中、3口コンロに鍋を置いており、調理をしている時に鍋の柄が隣のガスの火元に近づいていることに気づかず、鍋の柄を焦がしてしまった。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：437円（保険対応）
30	2/10	ヘルパーが業務中、調理品を小鉢に盛り付ける為に、水切りかごから小鉢を取るときに手を滑らせて流し台の中に落とし、割ってしまった。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：547円（保険対応）
31	2/16	サービス提供責任者が訪問中、利用者宅の窓を開け、ダイニングの掃除機かけを行っていた際、カーテンが風に靡き、ストーブに当たり一部が燃えてしまった。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：39,200円（保険対応）
32	2/16	ヘルパーが業務中、本人とおにぎりを作っているとき、菜箸の先が鍋のガスの火元に近づいていることに気づかず、焦がしてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
33	3/15	ヘルパーが訪問中、窓を開けるためにカーテンを開ける際、カーテンレールにかけているハンガー（プラスチック製）が引っ掛かり、フックが折れてとれた。	利用者の意向で弁償なし。
34	3/18	ヘルパーが訪問中、食器棚（硝子戸が破損）にお茶碗を直したが、お茶碗（陶器製品）の重ね方が悪く、バランスを崩して足元に落ちて破損した。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：553円（保険対応）
35	3/23	ヘルパーが訪問中、食器の洗い物をしており小鉢を蛇口のヘッドにあてて手から落として割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
36	3/25	ヘルパーが業務中、掃除用のバケツを持った時に、バケツの淵が割れた。	利用者の意向で弁償なし。

3 対人事故について

(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	8/20	ヘルパーが業務の引継ぎ中、ポジショニングを行っているときに、利用者がバランスを崩し、窓側にベッドから上半身が滑り落ちた。	訪問看護とも連絡を取り、経過観察した。異常がなかったため、利用者の意向で弁償なし。

(2) 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	8/20	入浴後、浴室から脱衣場の椅子まで行く途中で、利用者が足を滑らし後方に転倒した。	"病院受診し、レントゲン撮影、MRI検査等。異状なし。

(2) 介護サービス課 (訪問介護担当)

11件

No.	事故日	内容	対応結果
1	5/13	ヘルパーが浴室清掃中、利用者が外へ出て洗濯物を干し、そばにあるブロックに躓き転倒された。	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。
2	5/21	ヘルパーが車椅子へ移乗させる際、車椅子のブレーキが甘く、車椅子が動いてしまいご本人がずり落ちてしまった。	利用者の意向で病院受診なし。様子を観察するのみとなる。
3	6/10	ヘルパーがベッドから車椅子へ移乗させる際、ヘルパーの足が滑りバランスを崩して、ご本人がずり落ちてしまった。	病院受診なし。様子を見るがその後も変わりなし。
4	7/4	ヘルパーが移動支援中、駅のホームで電車に乗ろうとした際、ご本人が右側にふらつきホーム側に転倒された。	家族の意向で病院受診なし。
5	7/10	ヘルパー訪問中、一緒に調理をしていた際、ご本人の右手首がフライパンにふれてしまい、右手首を火傷された。	保冷材で冷やす等の処置を行い、利用者の意向で病院受診なし。
6	11/5	通院介助でタクシーから降りる際、ご本人が車止めに躓き転倒し、右目周辺を打った。	救急車を呼び、病院受診。通院のためのタクシー代 8,830 円を保険対応する。
7	12/1	ヘルパーが爪切り介助をしている際、右足薬指の爪とともに皮膚部分を切ってしまう、血がにじんだ。	家族の意向で病院受診なし。
8	12/2	サービス提供責任者が通院介助中、バスへ乗車する際、乗車介助がうまくいかず、ご本人が尻もちをつかれた。	後日病院受診し、レントゲン撮影。 受診料：600 円 薬代：540 円 タクシー代：7,780 円 (保険対応)
9	12/17	ヘルパーが訪問中、服薬確認業務で勘違いして同じ薬を2回分服用させてしまった。	利用者の意向により病院受診なし。薬局・病院へ指示を仰ぎ、夕食後に血圧測定等確認し異常なし。
10	2/15	ヘルパーがシャワー浴介助中、ご本人に浴室から脱衣場にヘルパーの介助で移動してもらい、椅子に座ってもらうがその後床にずり落ちてしまった。	利用者の意向で病院受診なし。
11	3/6	ヘルパーが訪問中、ポータブルトイレからベッドへの移乗介助時、前のめりになりご本人がずり落ちてしまった。	利用者の意向で病院受診なし。