

令和3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 26件

(内訳)

地域福祉課（北部地域事務所）	1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）	8件
介護サービス課（訪問介護担当）	15件
福祉の店	1件

(2) 対物事故 45件

(内訳)

地域福祉課（北部地域事務所）	4件
介護サービス課（訪問介護担当）	41件

(3) 対人事故 5件

(内訳)

介護プラン課（デイサービス担当）	2件
介護サービス課（訪問介護担当）	3件

2 苦情について

(1) 地域福祉課（北部地域事務所） 1件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	8/2	利用者	①ヘルパーの掃除の仕方が雑で、もう少し丁寧に掃除してほしい。 ②ヘルパーが計画の時間より早く帰ってしまう。	担当ヘルパーの変更を行った。計画どおりの業務を行うよう指導した。サービス提供責任者が業務に同行し、業務手順の点検を行った。

(2) 総合相談支援課 1件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	10/15	利用者	生活福祉資金貸付事業における住所変更届及び住民票を令和3年8月20日頃に姫路市社協へ提出したが、令和3年10月15日時点で兵庫県社協に提出されておらず、提出したはずの書類が保管されていない。	書類は発見されなかった。本人の主張が事実であることを確認するすべはなく、姫路市社協が受け取っていないことを証明するすべもない状況。 各種書類を受け取る場合、受け取り一覧表に提出者の氏名及び提出された書類を記録することとした。

(3) 介護プラン課（ケアマネジメント担当） 8件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	4/2	ろうあ相談員	退院後のサービス調整がされていない。	利用者及び支援者に謝罪した。入退院等の重要な事項について漏れなく連絡することと、経過記録の徹底について指導した。
2	4/16	ろうあ相談員	CMが過去に巻き込まれたトラブルについて質問したことで本人が混乱し、手話通訳の対応が必要となった。担当を変更してほしい。	利用者と支援者に謝罪し、担当変更を行った。利用者の特性の把握に努めるとともに、関係機関と密に連携を図るよう指導した。
3	5/17	ろうあ相談員	利用者宅の冷蔵庫が壊れているとの連絡を受けたが、実際には壊れていなかった。また、連絡すべきキーパーソンを理解できていない。	利用者及び支援者に謝罪した。状況により利用者宅を訪問して事実確認をする必要があること、関係機関との連携について指導した。
4	5/27	利用者家族	担当者の言動から信頼関係が築けないと感じる。担当を変更してほしい。	謝罪し、担当変更を行った。異動によりCM業務をし始めたばかりの担当者だった。利用者や家族に安心感を与える対応について指導する。
5	5/26	利用者	5月19日に担当CMの訪問があったが、5月分の利用票しか持参していなかった。訪問時間も短く、何のための訪問だったのかわからない。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。CMの役割やモニタリングの目的を再確認するよう指導した。
6	6/28	利用者	担当者が話を聞いてくれないため、居宅を変更したい。	居宅変更となった。利用者の話を聴き、要望をくみ取ることの必要性を意識して業務にあたるよう指導した。

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
7	10/8	利用者	体調を崩した際、宅配弁当のパンフレットを届けてくれただけであった。他のサービスの提案がなかった。担当者を変更してほしい。	利用者へ謝罪し、担当変更を行った。本人の気持ちに寄り添い、必要な支援を見極めるよう指導した。
8	10/13	利用者家族	約束や時間に対してルーズで、連絡や返事も遅い。また、本人のことを十分理解していないように感じる言動も見られる。居宅を変更したい。	利用者及び家族へ謝罪。居宅変更となった。相手の予定等への配慮をすること、思いに寄り添った支援を行うよう指導した。

(4) 介護サービス課 (訪問介護担当) 15件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	4/24	利用者家族	魚の加熱が不十分で生焼け状態だった。	利用者及び家族へ謝罪した。調理技術の向上を図るよう指導した。
2	5/31	利用者家族	2階に立ち入ってほしくないとい前から伝えていたにも関わらず、2階に入浴介助用のタオルを取りに行った。利用者からの希望だったと言うが、家族としてはプライベート空間である2階に入ってほしくない。	利用者及び家族へ謝罪。該当ヘルパーを担当から外すこととした。利用者本人の意向を尊重することは大事だが、家族が事務所へ伝えたことは事務所からの指示として守るよう指導した。
3	6/15	利用者	①手指に傷がある状態で、手袋をせずに調理業務をすること。 ②トイレのゴミをエプロンのポケットに入れたこと。 上記2点は衛生管理上不衛生であると、苦情受付担当者に伝えたところ、該当職員をかばう内容の返答であった。衛生管理に対して危機感がない。 該当職員を訪問させないでほしい。	訪問する職員の変更を行った。苦情受付時の対応でさらに不快な思いをさせることがないように、誠意をもって対応する。
4	7/8	利用者	担当のサービス提供責任者の言動に不満がある。担当者を変更してほしい。	担当変更を行った。苦情の中に挙げた言動について振り返りを行い、今後の職務に生かすよう指導した。
5	8/10	利用者	担当のサービス提供責任者が業務同行に来る予定だったが、キャンセルとなった。ヘルパーに連絡をいれていなかったため、ヘルパーはサービス提供責任者を暑い中、屋外で待っていた。ヘルパーを大事にしてほしい。	気持ちにゆとりを持ち、連絡調整を丁寧に行うよう指導した。

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
6	8/16	利用者	台所の掃除の業務は、計画書にある。冷蔵庫の野菜室をヘルパーと一緒に洗いたいと思い、サービス提供責任者に依頼したが、計画書にないのでできないと言われた。自分自身で洗ったところ、うまく収納できなくなり、急遽息子を呼んだ。計画書に書いていないことは全くできないのか。 サービス担当責任者は自分の意見を曲げない。担当を変更してほしい。	計画作成時と本人の状況に変化が見られるので、支援内容を見直すこととした。担当者変更を行った。制度上、対応できないこともあるが、丁寧な説明をするとともに代替案の提案についても検討するよう指導した。
7	8/25	土地所有者	自分の土地に無断で社協のヘルパーの車がとまっている。	利用者宅の駐車スペースが狭かったため、近隣住民から教えてもらった場所に駐車をしていた。教えてくれた住民の土地だと勘違いしていた。 土地所有者に謝罪し、駐車場所を変更した。 今後、駐車場を探す際、注意するよう部署内で情報共有をした。
8	8/25	利用者	45分間では掃除が不十分だ。担当のサービス提供責任者に掃除が不十分であることを伝えたが、とりあってくれない。担当者を変更してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更を行った。新たな担当と利用者でサービス内容を改めて確認した。利用者の話をしっかりと傾聴し、対応を検討するよう指導する。
9	9/27	利用者の近隣住民	他の車が出にくい場所に社協職員の車がとまっている。	申出のあった住民に謝罪し、駐車位置を変更した。現地の状況によっても適当な駐車位置は変わるので、定期的に確認するよう指導した。
10	10/6	利用者	担当のサービス提供責任者の態度に不満がある。担当を変更してほしい。	利用者及び家族へ謝罪。担当変更を行った。利用者の話をしっかりと傾聴し、誤解の生じない対応を心がけるよう指導した。
11	10/11	利用者家族	以前、ヘルパーのことで苦情を伝えた。その後のサービス提供責任者の言動に不満がある。担当を変更してほしい。	担当変更を行った。利用者、家族の立場に寄り添った対応を行うよう指導した。
12	10/12	運送業者	駐車禁止区域内に社協職員の車がとめられ、通行車両の妨害となっている。	通行妨害を謝罪し、車を移動した。駐車禁止区域について再確認するとともに、駐車場所を注意して選ぶよう周知した。
13	10/12	利用者	通院に同行したが主治医に挨拶しないなど、担当のサービス提供責任者の言動に不満がある。	利用者及び家族へ謝罪。担当変更を行った。利用者の話をしっかりと傾聴し、誤解の生じない対応を心がけるよう指導した。
14	9/13	利用者	ヘルパー調整について利用者自身に相談がなかった。担当のサービス提供責任者と性格が合わない。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。利用者の話に耳を傾け、対応していくよう指導した。
15	3/1	利用者	トイレに置いてあった検便の容器を掃除の時に捨てられてしまった。	利用者に謝罪。処分するものとしなないものを丁寧に確認するよう指導した。

(5) 福祉の店 1件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	5/24	匿名2名	①公用車がある個人宅に駐車されているのをよく見かける。職員の自宅と思われる。 ②公用車に急ブレーキをかけられて危険な思いをした。その際、運転していた職員ににらまれた。後日、同じ公用車を見かけて後をつけたところ、個人宅に駐車しているのを発見した。	業務時間中に公用車で自宅へ帰っていることが判明し、職務違反であることを説明した。安全運転に努めるよう指導した。

2 対物事故について

(1) 地域福祉課（北部地域事務所） 4件

No.	事故日	内容	対応結果
1	6/28	ヘルパーが炊飯器の窯を洗い、セットしようとした時に蒸気弁に窯が当たり破損した。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
2	6/28	ヘルパーが排泄処理中にトイレ便器内にタオルを流してしまった。	浄化槽からタオルを回収した。
3	6/3	ヘルパーが掃除機かけを行っている時に、誤ってフェイスタオルを吸い込みホースの途中で詰まってしまった。	電気店にて無償でホースからフェイスタオルを取り除いてもらった。フェイスタオルの汚れがあったが、利用者の意向で弁償なし。
4	7/16	ヘルパーがマグカップを洗っていた時に、滑ってシンクに落として破損した。	代替品を弁償することで了承いただいた。損害額：348円（保険対応）

(2) 介護サービス課（訪問介護担当） 41件

No.	事故日	内容	対応結果
1	4/2	ヘルパーが台所の拭き掃除をするために台所上の蛍光灯の明かりをつけようとひもを引っ張ったところ根元からちぎれてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
2	4/5	ヘルパーが浴室を掃除するためにブラシを握ったところ、柄の先端のプラスチック部分が割れて破損した。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
3	4/12	ヘルパーが、訪問前から洗い桶につけてあったマグカップを洗おうと持ち上げたところ取っ手がとれた。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
4	4/12	入浴介助後、サービス提供責任者が利用者を抱えてベッド上に上がり寝かそうとした際に、ベッドの敷板が割れた。利用者にはけがはなかった。	ベッドの破損部分を修繕。損害額：5,500円（保険対応）

No.	事故日	内容	対応結果
5	4/13	ヘルパーが掃除機をかけていた際、向きを変えた時に本体とホースのつなぎ目の蛇腹部分が破損した。(蛇腹部分は以前に破損しており、テープで修繕していた部分が再度破損した。)	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
6	4/20	ヘルパーが食器洗いをしている時に、重なってくっついていたお茶碗に気づかず、上のお茶碗のみを持ち上げ、下のお茶碗がシンク内に落下し2~3ミリ程度側面が欠けた。	利用者の意向で弁償なし。
7	4/22	ヘルパーが朝食の準備をする際、鍋の蓋をガスコンロ近くに置いていた。調理が終わり、洗い桶に鍋の蓋を入れたところ、ガラス部分が破損した。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：356円（保険対応）
8	5/3	台所の流しに伏せて置いてあった小鉢にヘルパーの手が当たり、落として破損した。	利用者の意向で弁償なし。
9	5/5	ヘルパーが調理をして、利用者に味見をしてもらうために小皿を食器の水切り籠から取り出したところ、籠からコーヒーカップが落下し、取っ手部分が破損した。	利用者の意向で弁償なし。
10	5/18	利用者より、ヘルパーが冷風機のコードを踏んだ状態で記録を書いていた。その後、冷風機の電源がつかなくなったと連絡があった。	事実確認の結果、故障原因はヘルパーではなかった。利用者も納得され、弁償なし。
11	6/4	業務終了時、ヘルパーのリュックサックが机上のスタンドミラーにあたり、落下。スタンドミラーの取っ手部分が破損した。	利用者の意向で弁償なし。
12	6/10	浴室内のタオル掛けにサービス提供責任者の手が当たり、折れてしまった。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：110円（保険対応）
13	6/18	ヘルパーが洗い桶にまな板を入れた時に、冷水筒を床に落として破損した。	同じメーカーの商品を弁償することで了承いただいた。 損害額：790円（保険対応）
14	7/16	ヘルパーがダイニングテーブルの上の本をとろうとした際、コップに手が当たって落とし、破損した。	利用者の意向で弁償なし。
15	7/20	ヘルパーが利用者と外出するために玄関で本人を誘導していた時に、下駄箱の上に置いてあった置物にヘルパーの体が当たり床に落として破損した。	利用者の意向で弁償なし。
16	8/9	ヘルパーが洗濯物干しの際に、洗濯ばさみをつまんだところ破損した。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
17	8/20	ヘルパーがトイレ掃除後、トイレブラシの水を切るためにブラシを下に振ったところ、本体と柄の部分が折れた。	利用者の意向で弁償なし。
18	8/28	ヘルパーが朝食準備をしていた際、コップを落として破損した。	利用者の意向で弁償なし。
19	8/31	ヘルパーがシャワー浴の業務中、足浴のお湯をバケツの取っ手を持って浴槽から汲みあげた時、お湯を多く汲みすぎて取っ手から本体が外れて落下。本体が破損した。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：110円（保険対応）

No.	事故日	内容	対応結果
20	9/3	ヘルパーが調理を終え、食器等の洗い物をしていたところ、流し台にあったガラスの器に当たりひびが入った。	利用者の意向で弁償なし。
21	9/16	ヘルパーが買い物をした釣銭を持ち帰ってしまった。	利用者に謝罪し、返金した。
22	9/26	ヘルパーが買い物時に預かったワオンカードを返却し忘れた。	利用者に謝罪し、返却した。
23	10/18	ヘルパーがトイレ掃除していたところ、トイレブラシが破損した。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
24	10/22	サービス提供責任者がカーテンを開けた時に、カーテンレールのキャップが床に落ち破損した。	利用者の意向で弁償なし。
25	11/5	サービス提供責任者が床拭きモップで掃除をしていたところ、柄とモップの接続部分が割れて破損した。	2週間前に購入した新しいモップだった。販売業者に問い合わせ、無償で部品交換してもらうこととなった。
26	11/15	ヘルパーが購入した靴下のタグをとるときに誤って生地を切ってしまった。	同じ商品を弁償することで了承いただいた。 損害額：598円（保険対応）
27	11/15	利用者より、ヘルパーが掃除機をかけた時にコロ付きのチェストに当たり、チェストが当たったふすまが破けたとの申出があった。	状況を確認した結果、チェストの前輪にはロックがかかっており、軽い力では動かない物だった。弁償なし。
28	11/20	ヘルパーが、同行援護で買い物をした際に釣銭が100円少ないことに気づかず帰ってしまった。	利用者に謝罪。買い物をした店へ問合せ、100円返金してもらった。
29	11/20	ヘルパーが室内の掃除機かけを終え、内玄関に掃除機をかけようと再度電源スイッチを押したところ通電しなかった。	電気店に掃除機の状態を確認してもらった結果、基盤の状態悪化が原因だった。利用者も納得され、弁償なし。
30	11/23	ヘルパーが粘着クリーナーの本体部分を誤って廃棄した。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：330円（保険対応）
31	11/25	起床介助のため、ヘルパーが布団を洗面台に置いた。介助後、布団を押し入れにしまう際に、洗面台付近にあった置物に布団が当たって落下し、破損した。	20年程前にプレゼントでもらったものだった。同様の品がみつからず、接着剤で修理することで了承いただいた。
32	12/15	サービス提供責任者がなめ茸おろしを調理した際、本人はなめこを希望していたが、えのきを使用した。	新たに材料を買い、本人の希望するなめ茸おろしを作り直し、了承いただいた。 損害額：200円（保険対応）
33	12/17	ヘルパーがズボンにゴムを通していたところ、ゴム通しが途中で折れてしまった。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
34	1/10	ヘルパーが買い物業務で購入したフライパンがガス火専用の物であった。利用者宅はIHクッキングヒーターであり、使用できなかった。	誤って購入したフライパンを返品し、返金対応してもらった。IHクッキングヒーター対応のフライパンを改めて購入した。
35	1/21	ヘルパーが調理中、ガスコンロ近くにボウルを置いていてボウルのフチが溶けた。	同じ商品を弁償することで了承いただいた。 損害額：110円（保険対応）
36	2/3	ヘルパーが浴室掃除中に石鹸入れを落とし、破損した。	利用者の意向で弁償なし。

No.	事故日	内容	対応結果
37	2/18	ヘルパーが4件の店を回り買い物業務を行った。利用者宅へ戻ってから釣銭を確認したところ、計算した金額と合わず、その場で不足分をヘルパーが自分の財布から出して利用者へ渡した。	確認した結果、店での釣銭は正しく受け取っており、レシートの金額を見誤って釣銭が不足していると誤解していた。 買い物業務の際、預り金はヘルパー個人の財布とは別の財布で管理し、業務前と業務後に利用者と一緒に預り金、購入品、合計金額、釣銭をレシートと照らし合わせて確認することを徹底するよう指導した。
38	2/24	ヘルパーが電球の交換をしていたところ、新しい電球を落として割ってしまった。	新しい電球を弁償することで了承いただいた。 損害額：110円（保険対応）
39	2/25	サービス提供責任者が親子丼を調理するにあたって、時間内に利用者のレシピ通りに調理することができなかった。	食材を買い直し、次回訪問時に作り直すこととなった。 損害額：1,137円（保険対応）
40	2/27	ヘルパーがホットパックを電子レンジで温める際、加熱時間を間違えてホットパックが破損した。	新しい商品を弁償することで了承いただいた。 損害額：657円（保険対応）
41	3/18	ヘルパーが食器を片付けている時に、大皿の下にあった小皿に気づかず、小皿を落として破損した。	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） 2件

No.	事故日	内容	対応結果
1	8/14	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。	利用者の意向で病院受診なし。
2	4/10	帰宅時、利用者が送迎車を降り老人車について玄関へ向かう際にふらつき、尻もちをついてそのまま後方へ倒れ、後頭部を軽く打った。	利用者の意向で病院受診なし。

(2) 介護サービス課（訪問介護担当） 3件

No.	事故日	内容	対応結果
1	5/12	病院で血圧を測るため、利用者が椅子に座り血圧計に手を入れたまま自分で座りなおそうとして椅子からずり落ち転倒した。	病院受診し、レントゲン撮影。異状なし。保険対応なし。
2	8/7	入浴介助前、ヘルパーが自身の身支度をしている間に、利用者が着替えの準備をしていて尻もちをついた。	利用者の意向で病院受診なし。
3	8/10	車椅子からベッドへ移乗する際、スリングシートが利用者の左足小指の爪に引っ掛かり出血した。	利用者の意向で病院受診なし。