

## 令和4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 20件

(内訳)

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）	2件
介護サービス課（訪問介護担当）	15件
福祉の店	2件

#### (2) 対物事故 28件

(内訳)

地域福祉課（北部地域事務所）	3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）	24件

#### (3) 対人事故 5件

(内訳)

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

## 2 苦情について

### (1) 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	11/8	知人	<p>知人（利用者の弟）から以下のような相談を受けた。</p> <p>①総合相談で対応したことがある利用者の従妹を名乗る者が、利用者の行方がわからず困っていると包括支援センターに電話し、職員は利用者夫婦が入所している施設を伝えた。</p> <p>②施設から電話があり、親戚が面会に来たことを知った。</p> <p>個人情報を漏らしたのではないか。</p>	<p>申出者と利用者弟に経緯を説明し謝罪した。再発防止策として、個人情報の取扱いに関して研修会を行い、適切な個人情報の取扱いができるよう指導した。</p>

### (2) 介護プラン課（ケアマネジメント担当） 2件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	11/4	利用者家族	<p>入退院時の対応に物足りなさを感じたため、居宅を変更したい。</p>	<p>変更の理由を確認し、居宅変更を行った。利用者や家族の考え方や捉え方等しっかりアセスメントし、理解して相手に合わせた支援が行えるように指導した。</p>
2	12/8	利用者	<p>短時間デイサービスで入浴希望であったが、利用可能なデイサービスの提案内容や説明が希望と違い不満がある。担当を変更してほしい。</p>	<p>利用者に謝罪し、担当変更を行った。日頃のアセスメントから、本人の身体状況や性格を元に、希望に沿った事業所を選定し、説明を求められた場合はしっかりと説明できるように指導した。</p>

### (3) 介護サービス課（訪問介護担当） 16件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	4/13	他社CM	<p>ヘルパーが買物業務のお釣り5,000円を利用者に返し忘れ、後日気づいたヘルパーが返却をしている。返却前に訪問した際に、利用者からない事を相談された。「CM（申出人）が利用者自身がなくしている」と受け取られてしまい、関係が悪くなってしまった。</p>	<p>事実確認を行い、利用者及び他社CMに謝罪した。担当ヘルパーを変更した。お釣りを渡し忘れていたことに気づいた時点で事務所に報告を行うこと、事務所に連絡せずに利用者宅に訪問しないこと、買物支援業務での業務手順等遵守事項を徹底するように指導した。</p>

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
2	5/24	他社相談員	利用者が通院しているクリニックAからB病院へ変更したいという希望があり、クリニックAに紹介状を依頼した。クリニックAより変更理由を聞かれた際、本人が何も答えず、クリニックAの看護師が「支援事業所の都合ですか?」と聞き、通院介助業務中のヘルパーが肯定してしまった。事実でないことを言われたら困る。	相談員に謝罪した。利用者の意向は、自分で伝えるように利用者に依頼し、ヘルパーにも指導した。
3	7/5	大家の息子	駐車場でのヘルパーの車の止め方が非常識である。通路にはみ出して通路を妨害している。法人として、実印を押印した謝罪文を持ってきてほしい。	ヘルパー本人の謝罪、COの謝罪、管理者の謝罪、管理者・所属長の3回の謝罪の合計6回謝罪するも承諾されず。別の駐車場に駐車する。決められた場所に駐車することとイレギュラーなことがあれば、勝手な判断をせず、事務所に報告し指示を仰ぐことを徹底するようにヘルパー全体に指導した。
4	7/12	利用者家族	ヘルパーが訪問し、シーツ等を洗濯機で回した。入浴介助後、利用者より数珠がないとの訴えがあり、ヘルパーも一緒に探すが見当たらなかった。なくなった数珠を弁償してほしい。	利用者家族には、当日の状況を説明した。数珠は利用者本人が再度購入した。洗濯機を回す際は、洗濯物以外のものがないか、入浴時に何かつけていないか確認をするように指導した。また、利用者及び家族には、大切なものについて自己管理をしてもらうよう依頼していく。
5	10/5	利用者	担当COの業務のやり方に不満がある。担当COを変更してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更を行った。利用者の身体状況や生活状況の把握を行い、調整が難しい場合は利用者へ連絡する前にチーム内で相談を行うよう指導した。
6	11/7	近隣住民	マンション駐車場に止めている公用車の駐車位置が邪魔なので、駐車位置を変えてほしい。	謝罪し、近くのコインパーキングに駐車するように変更した。駐車場に駐車する際のルールを確認するように指導した。
7	12/12	近隣コンビニ店長	コンビニ駐車場にヘルパーが無断で駐車している。	訪問し直接謝罪を行った。長時間の駐車、過去にも複数回あったことから罰金(3万円)を請求され支払った。自己判断で無許可の敷地内に駐車しないことを徹底するように指導した。
8	12/12	近隣コンビニ店員	業務のためコンビニに駐車許可をとっていたが、業務終了時に声掛けが無かった。また、利用宅に向かう前にヘルパーが乗り合わせのため駐車していた。	訪問し直接謝罪を行った。近隣住民のために好意で駐車許可をいただいている。当初に決まっていたルールを徹底するように指導した。

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
9	1/19	利用者	担当COの対応について不満がある。担当COを変更してほしい。 ①指定した購入品以外を誤って購入し、謝罪もなかったこと。 ②退室時に「買物の指示内容が細かくて困った。今後は業務には入れない」と言ったこと。	利用者及び家族へ謝罪。担当COを変更した。視覚障害者の理解について研修を行うとともに、利用者の思いに寄り添った支援を行うよう指導した。
10	2/6	利用者	訪問の際、ヒスイのネックレスを盗ったのではないかと疑った。	利用者と一緒に探そうと伝えても、了解を得られず。ご家族に伝え、探してもらうように了解を得た。利用者は、物盗られ妄想があり、訪問中はできるだけ一緒に行動できるように声掛けを継続していく。
11	2/13	利用者	ヘルパーが訪問時に、トイレに行き戻ってきたら財布の中身が6万円から5万円に減っている。ヘルパーに不信感があるので、土曜日に来ないでほしい。	利用者家族に相談し、希望通りに土曜日のサービスを中止した。買物業務の際の前後の金銭確認とヘルパーが購入できない物品があることを利用者にも再度説明し、ヘルパーにも徹底するように指導した。
12	2/20	匿名	申出人の知人の知人である利用者が、社協ヘルパーから「生活保護受給者なのに、ヘルパーを利用出来ないな。」と言われた。	申出人の要望はなく、利用者の特定も出来なかったが、職員に対し、誤解を招く言動がないように指導した。
13	3/9	利用者	担当COが、「はい」しか言わないので、相談等できない。担当変更してほしい。	利用者に謝罪し、担当変更を行った。担当COが長期休業しており、指導できていない。※その後退職
14	3/27	匿名	公用車が赤信号で走行している。救急車がサイレンをならして走行していたのに、道路わきに停車しなかった。	公用車のドライブレコーダーで走行内容を確認。道路わきに停車していることは確認。緊急車両に気を取られることなく、交通ルールを厳守するように指導した。
15	3/29	利用者	次年度の担当COについて、過去に不満があったCOなので変えてほしい。不満点は以下の通り。 ①同行援護業務時に耳の聞こえない左側に立った。声掛けが少なく怖い思いをした。 ②書類を渡すときにポストに投函されているが、対面で体調確認や状況を聞いてほしい。	利用者には、担当COの指導を行い、担当変更は行わない旨了承を得た。利用者の話に耳を傾け、対応していくよう指導した。

(5) 福祉の店 2件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	4/22	利用者家族	担当者と業者がベッドの点検、交換で訪問後に玄関の下駄箱の柱の表面がめくれていることに気づいた。接触があったら伝えるべき、黙って帰ったことが気に食わない。破損箇所を修復してほしい。	業者に連絡をとり、利用者宅で破損箇所を確認したが、業者は接触がなかったことを利用者に伝えた。次第に利用者家族が激高し、帰るように言ったため帰り、利用者家族から連絡があるまで待機した。今後は、同様のトラブルを回避するため、搬入時の同席を求めるよう指導した。

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
2	7/12	利用者家族	マットレス交換を希望していることを担当CMに伝え、福祉の店より日程調整の電話がきた。以前より伝えていたが、覚えていないようなので、担当を変更してほしい。	利用者に謝罪し、担当を変更した。マットレスの定期交換についての説明が不十分だったので、説明をより丁寧にするよう指導した。

## 2 対物事故について

### (1) 地域福祉課（北部地域事務所） 3件

No.	事故日	内容	対応結果
1	5/26	掃除機をかけている時に、掃除機の本体が回転した時に障子に当たり破ってしまった。	障子を張り替えることで了承いただいた。 損害額：1,000円（保険対応）
2	1/11	調理後、こたつのテーブルにお皿を置いたところ、テーブルに膨らみができた。	利用者の意向で弁償なし。
3	3/6	業務中に、ヘルパーが棚からお茶碗を取り出そうとしたところ、手前の椅子に手が当たりお茶碗を落として壊してしまった。	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	8/15	利用者が自宅で使っている吸引機を、デイサービスでセンターに持参していただき使用していたが、使用後に片付ける際に吸引機の吸い込み口のノズルが外れ気づかず流してしまい、ノズルを紛失した。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：1,166円（保険対応）

### (3) 介護サービス課（訪問介護担当） 24件

No.	事故日	内容	対応結果
1	4/1	ヘルパーが調理後、玉子焼き器を洗っているときに、持ち手部分がとれてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
2	4/19	ヘルパーが使用した掃除機が家具にぶつかり、コーヒーの皿を壊してしまった。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：2,970円（保険対応）
3	5/4	ヘルパーがトイレブラシを使い掃除していた際、便器を擦った時にブラシがとれてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
4	5/9	ヘルパーが調理のため、包丁を収納している棚の扉を開けると、扉の上のベニヤ板に引っ掛かり、板が剥がれてしまった。	利用者の意向で弁償なし。

No.	事故日	内容	対応結果
5	5/31	掃除機をかけている際に、テーブルの上のコップにあたり、コップが落ちて割れてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
6	7/2	ヘルパーが業務中に、掃除機の吸い込み口がぐらついていることに気づいた。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
7	8/1	ヘルパーがトイレの掃除をしているときに、トイレブラシの柄が折れてしまった。	老朽化しており、利用者の意向で弁償なし。
8	8/2	ヘルパーが食器を洗っているとき、重ねて置いた一番下の食器が割れてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
9	8/8	ヘルパーが釣銭確認を不足し、不足金が発生してしまった。	不足金（10円）を、弁償した。
10	8/17	ヘルパーが買物業務終了後、利用者家族より購入品がひとつ見当たらないと連絡があり、探したが見つからなかった。	同じ商品を購入することで了承いただいた。 損害額：79円（保険対応）
11	8/17	ヘルパーが洗い物中に手を滑らせ、小皿を割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
12	8/22	ヘルパーが着替えとシーツ交換を行い、洗濯物を洗濯機で回したところ、紙パンツと一緒に洗濯してしまい、ポリマーがつまり排水できなくなってしまった。	洗濯機内のポリマーを取り除き、使用可能な状態になったことを確認をし、弁償はしないということで了承いただいた。
13	9/21	ヘルパーが掃除していた時に体が馬の置物にあたり、落として壊してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
14	11/4	ヘルパーが洗い物をしていた際に、お吸い物の蓋をわってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
15	11/8	掃除機のゴミのフィルター部分のゴムがめくられて破損した。	フィルター部品を弁償することで了承いただいた。 損害額：3,300円（保険対応）
16	11/29	ヘルパーが手を滑らせ、カップのワンタンスープを床に落としてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
17	12/19	ヘルパーが調理後に洗ったフライパンをガスコンロの火をつけ乾かしていたが、コンロのそばに置いてあった台拭きの角を焦がしてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
18	1/6	ポータブルトイレの敷マットを洗濯した際、広がってしまい、キズや穴があいた。	利用者の意向で弁償なし。
19	2/3	ヘルパーが洗い物中に手を滑らせ、小皿を割ってしまった。	利用者の意向で弁償なし。
20	2/6	ヘルパーが業務中に掃除機付属のブラシを紛失してしまった。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：275円（保険対応）

No.	事故日	内容	対応結果
21	2/10	ヘルパーが訪問中、椅子をのけようとして台に置いてあった胡蝶蘭に体があたり倒してしまった。胡蝶蘭が折れ、陶器の受け皿が割れた。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：胡蝶蘭 6,980円（保険対応） 受け皿 589円（保険対応）
22	2/14	COが同行訪問の業務で利用者とタクシーで帰宅。その際にCOが保険証・WAONカードが入ったポーチをタクシー内に忘れてしまった。	タクシー会社に連絡し、発見された。利用者に謝罪し、弁償はなし。
23	2/21	ヘルパーが電動モップで台所床の掃除をしている際に、食器棚と床の隙間にモップの柄が挟まり、動かした際に柄の部分が折れてしまった。	同じ商品を購入することで了承いただいた。 損害額：11,190円（保険対応）
24	3/18	ヘルパーが尿を処理しようとトイレの便器の蓋をあけたところ、つなぎ部分の部品が飛んでしまった。ふたのつなぎ部分にもヒビが入っていた。	老朽化しており、利用者の意向で補修することで了承いただいた。

### 3 対人事故について

#### (1) 介護プラン課（デイサービス担当） 3件

No.	事故日	内容	対応結果
1	12/9	食堂のテレビ前で老人車を使い一人で動こうとし、職員が付き添いができずに転倒してしまった。	病院受診し、レントゲン撮影。異状なし。保険対応なし。
2	12/26	入浴後、入浴介護員が手引きで脱衣所の椅子まであるいたが、滑り止めマットが途中で途切れており、足が滑り転倒した。	病院受診し、レントゲン撮影。異状なし。保険対応なし。
3	1/19	他利用者の内服薬（痛み止め）を間違えて内服させてしまった。	利用者家族に謝罪した。 利用者家族の意向で病院受診なし。

#### (2) 介護サービス課（訪問介護担当） 2件

No.	事故日	内容	対応結果
1	8/10	ヘルパーが病院の診察椅子に利用者を誘導し、座ったことを確認してから、荷物をかごに入れていると、利用者が背中から転倒された。	病院受診し、レントゲン撮影。異状なし。保険対応なし。
2	3/1	ヘルパーが部屋を一時退室中に利用者が自分で洗濯物を移動しようとして立ち上がり転倒した。	施設職員に報告、アイシングを行った。利用者家族に報告し、謝罪した。 本人の意向で病院受診なし。