

令和5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 22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）	9件
介護サービス課（訪問介護担当）	11件
福祉の店	1件

(2) 対物事故 18件

(内訳)

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）	17件

(3) 対人事故 9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）	5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	6/9	次男嫁	担当ケアマネが利用者から物品提供を受けていることを知り、該当ケアマネのモニタリングに対する不信感がある。物品授受に関する組織としての見解の表明とケアプランの写しの提供をしてほしい。	キーパーソンである長男と面談し、物品の授受は不適切な行為であることの確認を行い、担当ケアマネの変更の了解を得た。また、ケアプランの写しを次男家族に送付する了承を得た上で、ケアプランの写しを次男宅へ郵送した。

(2) 介護プラン課（ケアマネジメント担当）

9 件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	4/7	主治医	電話を受けた職員の曖昧な対応について不満がある。	申出人には新人職員の指導ができていなかったことを謝罪し、該当職員には電話対応についての指導を行った。
2	7/25	娘	担当ケアマネの訪問がなく、必要な相談ができない状態に不満がある。	自宅に訪問しサービスの相談を行ったが、後日申出人から居宅変更の連絡があった。
3	9/26	近隣会社	利用者の居宅サービス計画書が宛先を誤って FAX 送信されてきた。	申出人への謝罪を行い、書面の回収を申し出たが、FAX はデータで受信しており、すでに削除済みのため存在しないと確認が取れた。二人体制での FAX 番号確認と、FAX 送信前後の連絡の徹底を周知した。
4	10/17	近隣会社	担当者会議照会のための書面が宛先を誤って FAX 送信されてきた。	申出人への謝罪を行い、書面の回収を申し出たが、FAX はデータで受信しており、すでに削除済みのため存在しないと確認が取れた。二人体制での FAX 番号確認と、FAX 送信前後の連絡の徹底を周知した。
5	10/19	長女	利用者に通所リハビリやマシントレーニング中心のデイサービスを勧める担当ケアマネのプランニングや、利用を考えている訪問リハビリ事業所から担当ケアマネに連絡が入ったにも関わらず担当ケアマネから申出人に連絡がないことに対して不満がある。担当を変更してほしい。	申出人に経緯を説明し謝罪したが、申出人が居宅変更を希望したため、変更の対応を行った。担当 CM には本人だけでなく、家族の意向も踏まえた支援を行うよう指導した。
6	11/10	医師	違う患者のケアプランが誤って郵送されてきた。	ケアプランの回収と申出人への謝罪を行い、同日に郵送した別の事業所宛の郵便が間違いなく届いているかを確認した。誤配送を防ぐための確認作業の徹底を指導した。

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
7	12/4	長女	利用者夫（サービス利用なし）に関する担当ケアマネの対応に不満がある。しっかりとしたケアマネに利用者夫妻を担当してほしいため、居宅変更したい。	申出人に経緯を確認し担当変更を勧めたが、居宅変更を希望したため、変更の対応を行った。また、利用者夫主治医に居宅変更し担当が変わったことを謝罪した。
8	2/19	長男	利用者の病状が悪化しているにも関わらず対応をしない担当ケアマネに不満がある。担当変更したい。	申出人に謝罪し、本人の状態確認と区分変更・サービス提案のための訪問をすることで了承を得た。日頃からキーパーソンと連絡を取り、事業所間での情報共有をしながらサービスの提案を行うように指導した。
9	2/28	ケアマネ	担当ケアマネがカンファレンスに欠席したことを理由に、利用者三男から居宅変更をしたいと申し出があったため、対応してほしい。	キーパーソンである長男に意向を確認し、居宅変更の引継ぎを行った。

(3) 介護サービス課（訪問介護担当） 11件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	4/4	ヘルパー	利用者からの伝言をC0がヘルパーに伝達していなかったため、利用者からの苦情があった。	利用者への謝罪を行った。担当C0には伝言メモの確認と対応の優先順位について指導した。
2	4/10	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。	コンビニに訪問し、申出人に直接謝罪を行った。ヘルパーには今後無断駐車をしないよう指導した。
3	6/10	一般市民	公用車が強引な割り込みや一時不停止、歩行者妨害をしている。	ドライブレコーダーの映像は上書き済みであったため確認できなかったが、該当C0には安全運転を行うように指導した。
4	6/13	本人	担当C0の対応について不満がある。担当C0を変更してほしい。 ①買物業務を勝手に計画から外したこと。 ②連絡がない突然の訪問や、訪問の延期があったこと。	申出人と申出人の担当ケアマネに謝罪し、担当変更を行った。担当C0には利用者に訪問時の連絡を行うこと、自身で判断できかねることは周囲に相談することを指導した。
5	6/23	一般市民	危険な運転をしている公用車を目撃したため、注意してほしい。	ドライブレコーダーの映像上では危険な運転は特定できなかったが、課内職員に注意喚起を行った。
6	7/2	本人	担当C0の掃除の仕方や訪問頻度について不満がある。	申出人の意向の確認を行い、業務の方法や頻度を調整した。担当C0には利用者の意向の確認の徹底を指導した。
7	7/19	本人	担当C0のゴミ捨ての方法に不満がある。出たゴミを置いておいて後日まとめて処理すると言われたが、臭い等で近隣住民に迷惑がかかるため、自分で処理しなければならず大変だった。	申出人に謝罪を行い、担当C0には利用者の意向に添ったサービスの提供を行うようことと、意向に添えない場合は都度利用者への説明の徹底を指導した。
8	7/28	本人	担当C0に子どものような扱いをされることが不満である。担当変更してほしい。	担当変更を行い、担当C0には利用者に対する態度や対応を注意するよう指導した。

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
9	7/28	本人	担当C0の業務について不満がある。 担当変更してほしい。 ①ヘルパーへの情報伝達ができていない。 ②訪問時に話をしてくれず、同行業務もしない。	担当変更を行い、担当C0には報告・連絡・相談を的確に実行するよう指導した。
10	8/22	本人	無言で見てくる、上から目線で話をしてくる等、担当C0の態度について不満がある。担当変更してほしい。	申出人の意向の確認をし、担当変更を行った。
11	10/10	ケアマネ	担当ヘルパーに買い物（握り寿司1人前）を依頼したところ2人前を購入してきて、そのうち1人前分を担当ヘルパーが持ち帰った。担当ヘルパーを変更してほしい。	利用者の意向の確認をし、担当ヘルパーの変更を行った。担当ヘルパーには特殊な事が起こった際はその場で事務所に連絡する、金銭の取り扱いは利用者の目で行う、買い物は近隣の店で行う、買物業務のマニュアルの見直しをするように指導した。

(4) 福祉の店 1件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	12/25	母	納品された紙オムツにカビが生えている。	申出人に謝罪を行い、同一商品の交換で了承を得た。納品時に商品の状態を確認するように周知した。

2 対物事故について

(1) 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	3/12	利用者の傘をデイの傘立てに入れる際、取手が破損してしまった。	利用者・利用者家族の意向で弁償なし。

(2) 介護サービス課（訪問介護担当） 17件

No.	事故日	内容	対応結果
1	4/10	ヘルパーが洗濯をする際、洗濯物のポケット内にメガネが入っている状態で洗濯機を回したため、フレームが破損してしまった。	フレーム修理代を弁償することで了承いただいた。 損害額：5,825円（保険対応）
2	4/25	ヘルパーが風呂掃除のために掃除用ブラシを使用した際、ブラシの柄の爪が破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
3	5/16	ヘルパーが業務中に洗濯はさみと財布のチャックを破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。

No.	事故日	内容	対応結果
4	6/12	ヘルパーが服薬介助をする際、コップを破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
5	6/26	ヘルパーが食器を拭いた際に、小鉢が割れてしまった。	利用者家族の意向で弁償なし。
6	7/7	ヘルパーが業務中、利用者から時計の電池交換を依頼された際、時計を床に落とし、木枠を破損してしまった。	代替品を弁償することで了承いただいた。 損害額：4,340 円（保険対応）
7	8/9	ヘルパーが掃除業務中、使用していたモップの柄を破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
8	9/4	ヘルパーが洗い物中、突然大声を出した利用者次男に驚き、食器を床に落とし破損してしまった。	利用者家族の意向で弁償なし。
9	10/3	C0 が業務中トイレの便座シートを交換する際、便座シートの粘着面が破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
10	10/3	ヘルパーがトイレ掃除中、使用していた掃除用ブラシを破損してしまった。	利用者の意向で弁償なし。
11	10/13	C0 が調理業務中、冷凍していたかぼちゃを切った際に包丁が刃こぼれしてしまった。	利用者の意向で弁償なし。
12	11/9	ヘルパーが利用者宅に訪問に向かう途中、バイクのかごに入れていた利用者情報が記入されている書類を紛失してしまった。	利用者・利用者家族に謝罪した。朝礼やヘルパーミーティングで個人情報の取り扱いについて再度指導した。
13	12/19	ヘルパーが利用者の使用する紙パンツを購入する際、普段使用している商品とは別商品を誤って購入し、利用者に渡してしまっていた。	普段使用している商品を弁償することで了承いただいた。 損害額：2,178 円（保険対応）
14	1/31	ヘルパーが業務中、利用者が服用する薬が入っていたゴミ袋を誤って捨ててしまった。	薬を弁償することで了承いただいた。 損害額： 前野整形外科/処方箋料1,470 円・薬代1,610 円（保険対応） マリア病院/処方箋料748 円・薬代3,160 円（保険対応）
15	2/10	ヘルパーが掃除業務中、点火中のストーブに掃除機のコードが当たっていることに気付かず、コードが溶けて破損してしまった。	コードの交換代、修理代を弁償することで了承いただいた。 損害額：13,110 円（保険対応）
16	2/26	C0 が買物業務から利用者宅に戻った際、購入した茶碗を誤って地面に落とし割ってしまった。	同じ商品を購入することで了承いただいた。 損害額：110 円（保険対応）
17	3/1	ヘルパーが掃除業務中、掃除機のコンセントの差換えを行った際、掃除機本体とコードの接続部分から火花が発生し、掃除機のコードが断線した。	代替品を購入することで了承いただいた。 損害額：9,416 円（保険対応）

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	4/27	利用者が廊下を歩行時に転倒してしまった。	病院受診し、レントゲン撮影。打撲。生活保護受給者のため保険対応なし。
2	6/5	利用者がトイレ待ちしている際、開いたトイレの個室のドアが利用者の右手に持っていた老人車に当たり、転倒してしまった。	病院受診し、検査。大腿骨頸部骨折のため入院。 診察代・薬代：288,990 円（保険対応）
3	6/12	利用者がトイレで排泄中、プライバシー保護の観点から職員がその場を離れた際、床に転落してしまった。	病院受診し、傷の治療と CT 検査。異常なし。 診察代：2,350 円（保険対応）
4	2/26	利用者が入浴後脱衣所に向かうため付添い移動中、足を滑らせ転倒してしまった。	病院受診し、レントゲン撮影。異常なし。 診察代：1,570 円（保険対応）

(2) 介護サービス課（訪問介護担当） 5件

No.	事故日	内容	対応結果
1	4/19	ヘルパーが夕方訪問した際、利用者に夕薬ではなく翌朝の朝薬を服用させてしまった。	利用者家族に謝罪した。
2	9/9	ヘルパーが利用者を車いすまで歩行介護をした際、足折れした利用者を支えきれず、右わき腹を車いすの手すりにぶつけてしまった。	後日病院受診し、レントゲン撮影。右肋骨骨折。利用者の意向で保険対応なし。
3	10/5	ヘルパーがベッドに上がって利用者の体の位置を移動させる際、体勢を崩しヘルパーの左膝が利用者の顔を擦ってしまった。	利用者・利用者家族に謝罪した。訪問看護と連絡を取り、経過観察した。痛みがなかったため、利用者の意向で病院受診なし。
4	3/2	ヘルパーが利用者を車いすへ移乗させる際、車いすが利用者の足に当たり、内出血が起きた。	利用者・利用者家族に謝罪した。利用者の意向で病院受診なし。
5	3/23	排泄介助後、利用者を車いすへ移乗させる際、車いすに座りきれず床にずり落ちてしまった。	後日病院受診し、異常なし。利用者の意向で保険対応なし。