

令和6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 19件

(内訳)

介護プラン課（ケアマネジメント担当） 17件

介護サービス課（訪問介護担当） 2件

(2) 対物事故 29件

(内訳)

介護サービス課（訪問介護担当） 29件

(3) 対人事故 5件

(内訳)

介護サービス課（訪問介護担当） 5件

2 苦情について

(1) 介護プラン課（ケアマネジメント担当）

17件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	5/24	ケアマネ	請求の手続きに不備があった。	利用者長女に経緯を説明し、謝罪した。また、利用者が利用している他社事業所にも併せて謝罪した。
2	6/6	長女	利用者家族の意向の確認をせず自社サービスを導入しようとしたり、利用者の状態を考えていないような行動を取ったりする担当 CM の対応に不満がある。担当変更してほしい。	申出人に謝罪を行い、担当変更を行った。
3	6/21	本人	納品を依頼していた電動車いすの納期が遅れている。文書で説明してほしい。	申出人に経緯説明を行った。担当 CM には福祉用具担当職員との連携を密に行うよう指導した。
4	6/27	他社事業所	利用者の提供票が宛先を誤って郵送されてきた。	申出事業所へ書面の回収を申し出たが、すでにシュレッダーで破棄したと確認が取れた。担当 CM には、システムに事業所を登録する際の確認作業を徹底するよう指導した。
5	7/2	自社包括	請求の手続きに不備があった。	申出包括（飾磨包括）に経緯説明、謝罪を行った。
6	7/18	包括	担当 CM の対応が遅く不満がある。居宅変更してほしい。	申出人の意向の確認をし、居宅変更の手続きを行った。
7	7/22	長女	利用者から「担当 CM と意思疎通ができない」との訴えがあった。担当変更してほしい。	申出人に謝罪し、担当変更を行った。担当 CM には利用者の特性（難聴）に寄り添った支援をするよう指導した。
8	8/6	他社包括	誤った利用者のサービス利用表別表がメール送信されてきた。	申出事業所を訪問し、謝罪、申出事業所で印刷されていた当該書類を回収した。また、誤送信したデータの削除を依頼、確認した。
9	8/20	他社事業所	誤った利用者の介護保険被保険者証が FAX 送信されてきた。	申出事業所に謝罪し、訪問、書面の回収を行った。担当 CM には、送付書類の内容に間違いかないか確認するよう指導した。
10	9/5	本人	未連絡での訪問があった。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。担当 CM には訪問の際は事前連絡をするよう指導した。
11	10/23	姪	「利用者と連絡が取れない」と担当 CM から申出があったため、利用者隣人の連絡先を教えたが、その後担当 CM から隣人に対しての挨拶と姪への報告がされなかった。担当変更してほしい。	申出人に謝罪し、担当変更を行った。担当 CM にはご家族への連絡・報告を徹底するよう指導した。
12	11/27	他社事業所	閉鎖になった事業所宛に利用者の提供票が郵送されてきた。	申出事業所に謝罪し、訪問、書面の回収を行った。担当 CM には、書類に間違いや不備がないか確認を徹底するよう指導した。

13	12/11	長男	利用者入院後についての相談や助言等がないなど、担当CMの対応に不満がある。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。担当CMには利用者・利用者家族の意向を確認しながら提案・助言を行うよう指導した。
14	1/23	他社事業所	利用者の提供票が宛先を誤ってFAX送信されてきた。	申出事業所を訪問し、書面の回収を行った。FAX送信時は、送付先だけでなく、送付書類の内容の確認を徹底するよう周知した。
15	1/29	病院	利用者の提供票が宛先を誤って郵送されてきた。	申出事業所を訪問し、書面の回収を行った。
16	2/12	本人	歩行器を使用する場所について担当CMとの認識の違いに不満がある。担当変更してほしい。	申出人に謝罪し担当変更を提案したが、サービス利用の中止を希望されたため、利用終了となった。
17	2/28	本人	担当CMの話し方に不満がある。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。

(2) 介護サービス課 (訪問介護担当) 2件

No.	受付日	申出人	内容	対応結果
1	6/13	ケアマネ	担当COの厳しい話し方に不満がある。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。
2	10/29	本人	ヘルパーに買い物を依頼したが、担当COに断られた。買い物を依頼できないのであれば、事業所変更したい。	申出人に経緯説明し、謝罪した。今後は買い物サービスも実施することを伝え、納得いただいた。

2 対物事故について

(1) 介護サービス課 (訪問介護担当) 29件

No.	事故日	内容	対応結果
1	4/16	COが掃除業務中、掃除で使用していた歯ブラシが排水口に落下した。	ハンガーを用いて回収し、利用者に謝罪した。
2	5/14	ヘルパーが洗い物業務中、コップがシンクに置いていた皿の上に落下し、皿が破損した。	利用者に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
3	5/16	ヘルパーが洗い物業務中、ピッチャーのパッキンを紛失した。	代替品を購入することで了承いただいた。 損害額：968円（保険対応）
4	6/1	ヘルパーが業務中、使用してはいけない水道を使用し、蛇口から水漏れが発生した。	水道のハンドルを固く閉め、水漏れが解消されたことを利用者と利用者家族に確認いただいた。
5	6/3	ヘルパーが利用者宅に届いているヨーグルトを利用者に手渡すのを失念しており、2日間外に置きっぱなしにした。	同じ商品を購入することで了承いただいた。 損害額：907円（保険対応）
6	6/10	ヘルパーが通院介助中、受診後靴を履き替えさせる際、他人の靴を利用者に手渡し、そのまま帰宅した。	同じ商品を購入することで了承いただいた。 損害額：11,990円（保険対応）

7	6/18	ヘルパーが調理業務中、立てかけていた鍋蓋が床に落下し破損した。	利用者と利用者家族に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
8	6/19	ヘルパーが調理業務中、ガスの元栓のコックが破損した。	利用者が経年劣化を認めたため弁償なし。
9	8/7	ヘルパーが棚から食器を取り出す際、食器が床に落下し破損した。	利用者と利用者家族に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
10	8/8	ヘルパーがゴミ捨ての際、ゴミ袋の横に置いてあった合羽を併せて破棄した。	利用者に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
11	8/20	ヘルパーが掃除業務中、点火レバーが浴槽内に落下し破損した。	点火レバーの修理代を弁償することで了承いただいた。 損害額：5,500円（保険対応）
12	9/16	ヘルパーが買物業務後、買い物袋を置く際に利用者宅の障子を破った。	利用者と利用者家族に謝罪した。障子の破損個所を障子紙で修繕することで了承いただいた。
13	9/20	ヘルパーが通院介助の準備中、布団ばさみが破損した。	利用者に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
14	10/8	ヘルパーが掃除業務中、便座を下げる際に便座の取り付け部分が破損した。	修理費を弁償することで了承いただいた。 損害額：64,900円（保険対応）
15	10/14	担当COが掃除業務中、ガラスの小瓶が床に落下し破損した。	利用者と利用者家族に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
16	10/19	ヘルパーが調理業務中、鍋蓋が床に落下し破損した。	利用者と利用者家族に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
17	10/22	ヘルパーが掃除業務中、床に置いてあった花瓶が掃除機にぶつかり破損した。	利用者に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
18	10/24	ヘルパーが掃除業務中、浴槽の栓を抜こうとしてチェーンを引っ張った際、循環口に引っかかっていた浴槽の栓が破損した。	利用者に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
19	10/28	ヘルパーが買物業務中、買い物袋に入っていた利用者情報が記入されている書類を紛失した。	利用者に謝罪した。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改めて周知を行った。
20	11/14	ヘルパーが利用者の血圧測定後、血圧計を棚に戻す際、棚に置かれていた鏡が床に落下し破損した。	利用者と利用者家族に謝罪した。利用者家族の意向で弁償なし。
21	11/23	ヘルパーが掃除業務中、壁掛け時計が床に落下し破損した。	代替品を購入することで了承いただいた。 損害額：999円（保険対応）
22	11/28	ヘルパーが洗い物業務中、洗っていた皿とシンク内のグラスをぶつけ、グラスが破損した。	同じ商品を購入することで了承いただいた。 損害額：1,339円（保険対応）
23	12/16	ヘルパーが浴室での掃除業務中、床に置いていた排水口の蓋に手をつき、蓋が破損した。	利用者に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
24	12/20	ヘルパーが掃除業務中、風で扉が閉まり、近くに置いていたちりとりが破損した。	代替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）
25	1/17	ヘルパーが調理業務中、調理用ヘラが焦げた。	代替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）
26	1/23	ヘルパーが調理業務中に炊飯器に立てかけられていた鍋蓋にぶつかり、鍋蓋が落下し破損した。	利用者に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
27	1/24	ヘルパーが業務中、洗濯機と洗濯槽の間にくしを落とした。	利用者と利用者家族に謝罪し、くしを回収した。

28	2/25	ヘルパーが洗い物業務中、手を滑らせ小鉢が落下し破損した。	利用者に謝罪した。利用者の意向で弁償なし。
29	3/7	ヘルパーが調理業務中、鍋蓋が床に落下し破損した。	代替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）

3 対人事故について

（1）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	6/20	ヘルパーが椅子に座っていた利用者をベッドまで歩行介助をした際、ふらついた利用者を支えきれず、利用者が転倒した。	病院受診し、レントゲン撮影。打撲。 タクシーレンタカーチケット代：5,900円、診察代：460円（保険対応）
2	8/19	ヘルパーが爪切りの際、利用者の指の一部が切れた。	利用者に謝罪した。
3	9/13	ヘルパーがトイレ介助中、立ち上がりろうとした利用者が足元に敷いていた使い捨て防水シートで足を滑らせ転倒した。	病院受診し、検査。腰椎にひびが入っていると診断された。利用者家族の意向で弁償なし。
4	10/24	夕食を取った利用者に対し、ヘルパーが誤って夕食ではなく朝食を服用させた。	利用者家族に謝罪した。
5	3/28	ヘルパーが移乗介助時に利用者の臀部を持ち上げた際、利用者が転倒した。	病院受診し、検査。 診察代：400円（保険対応）