

## 令和6年度 苦情・相談受付、対応状況

京都桂川園

### 1、受理件数

	京都桂川園								久世センター			計
	特別養護老人ホーム		老人デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> センター	居宅介護支援事業所	包括支援センター	療護園		障害デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> センター	デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> スショートステイ		計画相談支援事業所	
	特養	ショートステイ				療護	ショートステイ		デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> ス	ショートステイ		
	6	3	6	0	1	1	3	2	4	1	0	27

### 2、内容

	京都桂川園								久世センター			計
	特別養護老人ホーム		老人デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> センター	居宅介護支援事業所	包括支援センター	療護園		障害デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> センター	デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> スショートステイ		計画相談支援事業所	
	特養	ショートステイ				療護	ショートステイ		デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> ス	ショートステイ		
ケアに関する事	2	2	1	0	0	1	3	0	0	0	0	9
接客（対応）に関する事	1	1	1	0	0	1	3	0	3	0	0	10
情報に関する事	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
金銭に関する事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
制度に関する事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
調整に関する事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
その他	2	0	4	0	1	0	0	2	1	0	0	10

（重複あり）

### 3、申出者の要望

	京都桂川園								久世センター			計
	特別養護老人ホーム		老人デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> センター	居宅介護支援事業所	包括支援センター	療護園		障害デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> センター	デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> スショートステイ		計画相談支援事業所	
	特養	ショートステイ				療護	ショートステイ		デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> ス	ショートステイ		
説明・情報不足	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4
職員の態度・対応	3	1	2	0	0	1	3	0	2	0	0	12
サービス内容	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
サービスの量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
設備上の不良・不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
制度上の不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
権利侵害	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	2	0	3	0	0	0	0	2	1	0	0	8

（重複あり）

### 4、申出者

	京都桂川園								久世センター			計
	特別養護老人ホーム		老人デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> センター	居宅介護支援事業所	包括支援センター	療護園		障害デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> センター	デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> スショートステイ		計画相談支援事業所	
	特養	ショートステイ				療護	ショートステイ		デ <sup>レ</sup> イ <sup>ビ</sup> ス	ショートステイ		
利用者御本人	5	1	2	0	1	0	0	0	2	0	0	11
御家族	0	1	2	0	0	1	3	0	1	0	0	8
近隣・地域の協力員	1	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	5
第三者委員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
担当ケアマネジャー	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

5、解決の方法

	京都桂川園							久世センター			計	
	特別養護老人ホーム		老人デイサービスセンター	居宅介護支援事業所	包括支援センター	療護園		障害デイサービスセンター	デイサービスショートステイ			計画相談支援事業所
	特養	ショートステイ				療護	ショートステイ		デイサービス	ショートステイ		
その場で説明	5	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	9
電話で説明	1	2	1	0	0	1	3	0	3	1	0	12
訪問して説明	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
来所されて説明	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
被害損害に対して保障する	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
第三者委員立会いのもと話し合う	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保険者に報告	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
現在も話し合い継続中	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4

(重複あり)

令和6年度 苦情内容の詳細 (一部掲載)			
高齢			
事業所名	申し出者	内容	改善に向けた取り組み
老人デイサービスセンター	利用者	利用者より特定職員に対して「偉そうにしている。」「その職員の世話になりたくない。デイを辞める。」等の話がある。以前から男性利用者は看護師や現場職員へ当該職員の不満を口にしていたことが判明する。	当該職員へ事実確認をするが本人はそのような意識はなかった。利用者は高度の難聴でありコミュニケーションを取るのが難しく非言語的コミュニケーションの重要性など指導を行う。 利用者に対して一緒に謝罪、しばらく当該職員を介助から外すことを提案し了解を得る。家族、ケアマネにも詳細を報告し対応について了解を得る。その後は3カ月ほど介助を外していたが徐々に介入を開始し現在は問題なく対応には入れており関係も良好である。
特別養護老人ホーム	地域住民	「桂川園前に横断歩道の赤信号を無視してバイクが園内駐車場に入ってしまった。職員ではないか。もし、身内がお世話になることがあってもこんなマナーのない職員がいる施設にはお世話になりたくない」バイクの色と車種についても情報提供がある。	不快な思いをおかけしたことにお詫びをする。申し出者から「連絡は不要なのでしっかり指導しておいてほしい」と希望あり。事実確認結果、該当バイクを職員がその日時に乗車していたことが判明。所属長より当該職員に指導を行う。園前の横断歩道に対する交通規則について警察に確認し、交通ルールを全館で周知を行った。
障害			
事業所名	申し出者	内容	改善に向けた取り組み
障害デイサービスセンター	地域住民	デイサービスの利用者が、桂川園の敷地外(近隣の敷地)で喫煙していたこと(同申し出：計2回)	園内禁煙の対応をしている。一度目の苦情発生時に利用者本人に状況を説明の上、利用中の喫煙は禁止であること、屋外に出る場合は、職員に声をかけてほしいこと、喫煙が我慢できない程ならば早帰りの対応も可能であることを説明する。 4ヶ月後に二度目の苦情を受ける。利用者本人に事実確認をすると本人は「吸っていない」と否定される。通所利用中に屋外に出る場合は、職員に声をかけてもらうよう依頼する。以後、再発はなくなった。

療護園	家族	気候に合っていない服装をしていた事に対して「身体を触ると汗ばんでいた。シャツが半袖ならまだよかった。ショックだった」と入所者家族からの訴え。	季節の変わり目で服装や掛け物を整理、調整している最中であった。整理調整中であっても、日々の気温に留意しながら服装を調整する様に職員全体へ周知し改善した。
-----	----	------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

