

令和7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			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		
	19	1	1	1	0	8	2	3	3	0	0	38

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			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		
ケアに関すること	12	1	0	1	0	6	2	1	1	0	0	24
接客（対応）に関すること	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5
情報に関すること	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6
金銭に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
制度に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
調整に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	5

（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			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		
説明・情報不足	2	0	0	1	0	5	2	0	0	0	0	10
職員の態度・対応	4	0	0	0	0	7	2	1	2	0	0	16
サービス内容	9	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	12
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
制度上の不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5

（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			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		
利用者御本人	7	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	11
御家族	12	1	0	1	0	5	2	3	0	0	0	24
近隣・地域の協力員	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3

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	9	0	1	0	0	4	0	1	2	0	0	17
電話で説明	6	1	0	1	0	3	2	0	1	0	0	14
訪問して説明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
来所されて説明	3	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

(重複あり)

令和7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	地域住民	集合住宅にお住まいのご利用者をお迎えに上がった際、敷地内の駐輪場付近に送迎車を停車した。他車の通行に配慮し、毎回路肩に寄せて停車していたものの、駐輪場正面にお住まいの住民より「いつも車を止められてしまい、自分の車を駐車できなくて困る」との苦情を受けた。	迷惑を掛けている事に気付いていなかった。伝えていただいたことにお礼を述べ、その場ですぐに謝罪の意をお伝えし、今後はこの場所に停車しないことをお約束したところ、住民の方にはご納得をいただくことができた。以降は停車位置を変更し、問題なく送迎を行っている。
特別養護老人ホーム	利用者家族	ご家族より「内服支援の際、看護師が子どもを相手にするような口調で話しかけてきたのが気になった」とのご意見をいただいた。	日を改め役職者がご家族と面談を行い、お気持ちを傾聴した上で、不快な思いをさせたことに対してお詫び申し上げた。適切な言葉の選択の徹底と利用者に対し尊敬の念を持った言葉かけに改善していけるよう、申し送り時に数日間にわたって職員へ周知・指導を行った。
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	利用者家族	ご利用者がサービスより帰宅後、ご家族より問い合わせあり。「帰宅後、手を痛がる様子があり、翌朝確認すると皮下出血が見られる。デイサービス利用中に何か変わったことはなかったか」と意見をいただいた。	帰宅直前までお体に異変は確認できなかった。しかし、送迎車へ乗り込む前に上着を着用していただく際、まだ支援に不慣れな職員が介助を担当しており、その際にお体を強く支えたり、袖を通す際に身体が引っかかったりしたことで、傷ができてしまった可能性が考えられた。ご家族に速やかに経緯を報告・お詫びさせていただき、全職員間で「どのような場面で怪我が発生しやすいか」を改めて共有、より一層丁寧な介助と技術向上を徹底した。

療護園	利用者家族	<p>入所者のご家族より、当園の受診時および入院時の支援に関し、以下のご意見をいただきました。</p> <p>①入院中の入所者への施設からの面会が5日間実施されていないこと</p> <p>②搬送時に身に着けていた衣類が破損した状態であったこと</p> <p>②入所者には言語障害があるが、コミュニケーションボードを病院に持参していなかった。</p>	<p>①通常、週1回の面会や電話での病状確認を行っているものの、救急搬送後のご利用者・ご家族の不安な状況への配慮が不足していたことを振り返った。今後は、救急搬送があった場合は翌日に面会を行うことを徹底する。</p> <p>②事例検討を行い、本人の視点・ご家族の視点など、さまざまな立場から振り返りを実施した。その中で、破損した衣類を身に着けることに対する本人・ご家族の受け止め方について、改めて重要な気づきを得た。今後は、衣類の破損に気づいた段階で速やかに新しい衣類へ交換することを徹底する。</p> <p>③施設職員がそばにいない環境では、コミュニケーションボードは意思決定に欠かせない重要なツールであることを再確認した。今後は、入院時には必ずコミュニケーションボードを持参することを徹底する。</p>
-----	-------	--	--