

令和5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		
	8	5	8	0	3	2	4	3	1	1	0	35

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		
ケアに関する事	3	4	3	0	2	1	3	2	0	1	0	19
接客（対応）に関する事	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
情報に関する事	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3
金銭に関する事	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0
その他	2	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	7

（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		
説明・情報不足	2	0	3	0	0	1	2	0	0	1	0	9
職員の態度・対応	6	1	4	0	0	1	3	0	0	0	0	15
サービス内容	0	4	0	0	0	0	2	2	0	1	0	9
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	0	0	0
権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
被害・損害	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	0	1	0	3	0	0	1	1	0	0	6

（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		
利用者御本人	2	1	1	0	1	2	0	1	0	0	0	8
御家族	3	1	5	0	2	0	4	1	0	0	0	16
近隣・地域の協力員	1	0	0	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
その他	2	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	8

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	3	1	1	0	0	2	0	1	0	1	0	9
電話で説明	4	4	7	0	3	0	4	1	1	0	0	24
訪問して説明	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5
来所されて説明	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3

(重複あり)

令和5年度 苦情内容の詳細 (一部掲載)

高 齢			
事業名	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	狭い道で送迎車が道をふさいで止まっており迷惑をしている。	<p>デイサービスの送迎サービス実施中、送迎車の停車位置が、地域の方にご迷惑をおかけした事例。</p> <p>対向車が離合できる場所で停車し送迎サービスを実施している。 送迎車輛の停車位置を変更し、対向車の往来が可能ないように改善した。</p>
特別養護老人ホーム	入所ご家族	面会に行った際、新しく購入した靴ではなく、捨てたと聞いていた靴を履いていた。 本当に新しい靴を買ってくれたのか。	<p>ご家族へ報告や相談が行えていなかった事例。</p> <p>ご家族と相談の上、ご本人の足のサイズに合わせた靴を購入した。 その新しい靴を使用すると、車いすを足漕ぎ自走される度、マジックテープのベルトが外れやすく靴が脱げてしまうことがわかった。 やむを得ず処分する予定の靴の使用を続けていた。その状況の報告と対応策の相談がご家族に行えていなかった。 ご家族にお詫びし、相談の上、新しい靴を購入することとなった。</p>
障 害			
事業名	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	通所利用者	ベッドから車いすへの移乗時、リフトではなくスライディングボードを使用され怖い思いをした。 重度の障害はあるが、尊厳を守った対応をしてほしい。	<p>ご本人の同意を得ず、移乗方法を変更した事例。</p> <p>支援の変更を行う際には、ご本人がいつも使用されている文字盤をコミュニケーションツールとして使用し、ご本人が安心できる支援方法を確認することとした。</p>

療護園	入所者	まだ食事を食べている途中なのに下膳しようとされる。	ゆっくり食事がしたいとの希望に添えていない事例。 TVを鑑賞しながらゆっくり食事をしたいとの希望があるため、食事終了のサインをご本人と職員で確認した。1か月後、ご本人より改善されたと評価有り。
-----	-----	---------------------------	---