

# ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2020年8月19日	サービス種別	特養	苦情者	ご本人様
内容	<p>頭痛の持病があり夕食後に頭痛がしたので近くにいた職員に持参した痛み止めの薬の依頼をしたら、「ちょっと待って下さい、お薬を配っている職員さんに言って下さい。」とその職員から言われた。頭痛のためすぐに服用したかったのですが、すぐに対応してもらえず、「もういない」と怒ってしまいました。その後他の職員に頼み、お薬はもらえました。</p>				
対応	<p>ご意見ありがとうございました。頭痛のためご本人様がとてもつらい状況にあったにも関わらず、十分な対応ができず、申し訳ございませんでした。</p> <p>何気なく発した言葉がその方にとっては大変な暴言であったり、苦痛であったりしてはいけないと思っています。バプテスト・ホームをご利用されている方にとって、安心して穏やかに過ごして頂くことがプロの介護職としての努めだと考えております。職員一人ひとりが「やさしさ」「まごころ」「思いやり」を持ちながら接することが出来るよう、今後さらなる教育・指導を行っていきたいと思います。</p>				

# ご利用者様、ご家族様の声

<b>受付日</b>	2020年8月30日	<b>サービス種別</b>	特養	<b>苦情者</b>	ご家族様
<b>内容</b>	<p>母に四季を感じてもらおうと、いつも季節ごとに居室内の飾り物を持って行っています。夏も終わりなので秋の飾りを施設に持参し、夏の飾り物を受け取ろうとしたら「見当たらない」との返答でした。</p> <p>私物の管理をきちんとしてほしい。</p>				
<b>対応</b>	<p>ご意見ありがとうございました。十分な物品の管理ができていず、ご心配をおかけしました。</p> <p>現状を確認したところ、夏場に短期間お母様をご入院をされました。特養においては認知症の入居者様がたくさんおられ、その方々をご自身の部屋と間違えて入られて他の方の私物を持って行かれて私物が紛失することがあり、それを防止するために季節の飾りをワーカーで保管させていただいておりました。保管場所について職員間で情報共有ができていず、ご来所いただいたときに、スムーズに返却できず、後日返却となり、ご心配とご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は私物の管理と職員間の情報共有を徹底し、ご入所者様及びご家族様の安心していただけるサービスの提供に努めてまいります。</p>				

# ご利用者様、ご家族様の声

<b>受付日</b>	2020年9月1日	<b>サービス種別</b>	特養	<b>苦情者</b>	保佐人
<b>内容</b>	<p>昨日起こった転倒事故ことを、翌日の午後に連絡してきて、コルセットの代金を1週間後までに持ってきてほしいと言われた。仕事もあるため急に施設までもって来いと言われても困る。振込等ではダメなのではないでしょうか？事故報告についても当日に連絡するべきではないですか？</p>				
<b>対応</b>	<p>ご意見ありがとうございました。適切な対応とご連絡ができれば申し訳ありません。状況を確認しましたところ、8/31に転倒され受診しMRI検査ではが明らかな骨折は認められないとのことでしたが、痛みもあるため別の部位を翌日に検査することになりました。翌日の9/1に再受診し検査の結果、腰椎圧迫骨折と診断され、保佐人様にご連絡をさせていただいた次第です。受診対応した職員がコルセット作成の業者から「1週間後にコルセットができて納品できるので、その日に代金を支払ってほしい」と言われ、そのまま保佐人様にご依頼をしてしまっておりました。</p> <p>今回の問題点として、</p> <p>①転倒翌日のご連絡となってしまったこと。②装具の費用の支払いについて、業者に現金でないといけないの、ふりこみは可能なのか等の確認ができていず、施設まで現金を持ってきてほしいと説明してしまった事、になります。</p> <p>今後は、転倒事故があり受診が必要になった時点で、ご親族様等に第一報のご連絡をさせていただくことと、治療に必要な費用が発生してしまった場合には、医療機関や業者と支払い方法について確認をしたうえで、ご親族様等への支払いのご依頼をさせていただくように対応してまいります。</p>				

# ご利用者様、ご家族様の声

<b>受付日</b>	2020年12月7日	<b>サービス種別</b>	ショートステイ	<b>苦情者</b>	本人
<b>内容</b>	<p>① ショートステイ利用中「トイレに行きたい」と言っても「待ってください」と言われ15分以上待たされた。</p> <p>② 「部屋に行きたい」と職員に言っても連れて行ってもらえなかった。</p>				
<b>対応</b>	<p>ショートステイ（短期生活介護）をご利用いただきありがとうございます。また、御意見ありがとうございます。</p> <p>① ショートステイの方が利用するフロア（3棟）はトイレが4室あります。車椅子を乗車の方やご自分で安定した歩行ができない方に、スタッフが介助してトイレを利用していますが、ちょうど同じ時間にトイレ利用の希望の方が重なってしまい、フロアにいた5名の職員のうち、4名がトイレ介助に従事していたため、お待たせの時間ができてしまったようです。現場での聞き取りを行い、お待たせしていた時間は5分程度とのことでしたが、「どのくらい」お待ちいただくか具体的に説明できていなかったこともあり、待ち時間が長く感じてしまわれたのかもしれませんが、これからはまずご本人に「～くらい時間がかかるけど、待てますか？」と問いかけることはもちろん、待てないときは他の棟の職員とも連携し、他棟に移動してトイレを使用していただけのように考えてまいります。排泄のことですので、できるだけ早い対応をさせていただきます。ご不快な思いをさせ、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>② ショートステイの帰宅時間まで残り15分程度だったためフロアで過ごされた方が良くであろうと職員がご本人に確認せずに判断してしまったとのことでした。ご意見をもとに、帰りの時間まで（居室も含めた）希望される場所で自由に過ごしていただけるよう全職員に申し送りおよび指導してまいります。</p>				