

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2019年4月9日	サービス種別	配食サービス	申し出	家族（娘様）
内容	4/3（水）夕食の米飯に焦げが混じっていた。盛り付け・配達前の確認の際に確認をして欲しい。				
対応	調理担当者に炊飯の状況を確認。いつもより炊き上がりが固めだったが、柔らかい部分を選んで取り分けた。その際に固い物が混じった可能性があるとのこと。ご利用者様には謝罪し、今後は調理・盛り付け段階でミスが起きないように確認を徹底してまいります。				

ご利用者様ご家族様の声

受付日	2019年8月30日	サービス種別	特養 食事とケア内容について	申し出	家族（息子様）
内容	<p>①入所中の母がH31年1月31日発熱があり緊急で受診し、尿路感染症との診断を受け、10間の入院となったことで体重が7キロほど減っている。口から食べるにも限度があり、食事以外で点滴等で栄養を補給できないか。</p> <p>②退院後から徐々に歩けなくなってきた。せめて家族が面会時に歩行練習をしようとしたら、職員から家族の見てる時間は24時間の中の一時で、残りの時間は職員が見ているのだから勝手なこととはしないようにと注意された。そこで諦めてしまったのがターニングポイント。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2019年9月13日	サービス種別	特養	苦情者	家族（息子様）
内容	<p>①「個別機能訓練について、聞かせて欲しい。道具等を置いて有る訓練室があるはず。どこで訓練しているのか。」</p> <p>②人が替わり過ぎている。以前いた職員がほとんどいなくて不安になる。11時に訪問していた時、まだ寝ていた時が有る。生活のプロセス、リズムが整っているのか。職員の質が低下しているのではないか</p> <p>③状態が低下しているのに、要介護4が要介護3になってしまったのは、納得できない。京都市へ抗議したい</p> <p>④現在のバプテストホームのケアについては懐疑的。別の特養に移る事も考えたい。特養入所中の利用者が、他の特養へ移る事は難しいが、現施設からの嘆願書が有れば可能性が有ると言われた</p>				
対応	<p>①個別機能訓練とはリハビリの違いは、「医師の指示」に基づいて訓練を行なう必要があるかという点です。リハビリテーションは定められた専門職種が訓練を行うのに対して、機能訓練は特にスタッフの決まりはなく、介護職員であっても機能訓練を行うことができる点も違いの1つとなります。</p> <p>当施設は、リハビリ専門職は配置しておりませんので、機能訓練指導員等が歩行訓練や日常生活の動作をできる限るご自身のお力で行うことで、身体機能の低下を予防しております。特養の施設基準で「食堂及び機能訓練室」は一定基準を満たせば同一の場所とすることができるとなっております。十分なお説明ができていず申し訳ありません。</p> <p>②半年ほど期間を空けての面会でもあったため、その間に職員の退職や法人内での人事異動もあり、見覚えのない職員ばかりと感じになられたものと推察しておりますが、大半の職員は定期的に配属転換がありますが、他部署で活躍しております。面会時にお会いしたらお声掛けいただければ幸いです。</p> <p>11時頃の離床介助についてですが、朝食後から昼食後までの時間を車いすで過ごされるのがご負担になりますので、時間を見て休養のためベッドで臥床いただいております。昼食1時間前になりましたので、車いすへの移乗介助に職員が訪室した際に、同時刻にご家族様も面会に起こしになられていたようです。個々のご利用者様の心身状況に応じたケアに努めており、職員の質を上げるために法人としても研修等に取り組んでおります。ケアの内容等でご不明な点等がございましたが、職員にお声かえいただければ、担当職員等でご説明させていただきます。ご意見ありがとうございました。</p> <p>③担当ケアマネの説明間違いで、現在も要介護4です。今後は間違いがないよう、十分確認をしてご説明させていただけるように努めます。</p>				

④入所前に当施設の概要やケア方針等をご説明してご入所され、その後ご家族の都合でキーパーソンが交代となられ、これまでにお問い合わせについて都度ご説明をさせていただきました。ご家族様のご要望と現在の施設の環境面やサービス内容等が想像していたものと違う、他の施設に移りたいと考えになられてしまったことについて、ご家族様のご要望にお応えできなかったことについては申し訳ありませんでした。今後のご入所様の生活の質等のため転所を希望ということであれば、ご家族様のご協力を得ながら転所の手続を勧めることもかろうですので、職員にご相談いただければと思います。

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2019年10月10日	サービス種別	特養	苦情者	家族（息子様）
内容	<p>施設の入所者が勝手に部屋に入って母の衣類等を持って行っている。母をいつも見ていたいの で、居室にカメラを設置させて欲しい。施設のWIFIを使用すれば、タイムリーに母を見ている ことができる。</p>				
対応	<p>施設の入所者様の8割以上が認知症を有しており、間違えてお部屋に入ったり、他の人の物をご 自身のものと思い込み持ちだしてしまうことがあったようです。ご不快な思いをさせてしまい、 申し訳ありません。職員も他の入居者様の部屋に入らないように都度声掛け等の対応をしており ますが、他の入居者様の対応で見守りが十分でないときにそういった事が起きてしまっているよ うです。そういった症状がある方には十分注意して見守りするように職員に再度周知し、再発予 防に努めます。</p> <p>ご家族様にはお手数ですが、私物の衣類等には名前を記入していただけますよう、ご協力をお願 いいたします。</p> <p>居室にカメラ設置についてですが、お母様は居室で排泄ケアを受けており、カメラを設置します と、その様子をすべてカメラに映ることとなり、お母様自身のプライバシーの問題と、職員の顔 等も映るため職員のプライバシーの問題も発生します。</p> <p>また施設内のWi-Fiについては情報集出の観点からも、部外者に使用は認めておりません。現在 の施設運営において居室内へのカメラの設置は必要ないと判断しております。ご要望にお応えで きず申し訳ありません。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2019年10月16日	サービス種別	特養	苦情者	家族（息子様）
内容	<p>①職員の写真入りの表が無いことについて 職員は確保されているのか？</p> <p>②ベッドのところに（担当職員の）プレートが無いのは？</p> <p>③食事介助に要する時間について。20分で食事介助ができると介護職員が言っていた。自分が食事介助をしたときは1時間近くかかる。早すぎないか。</p> <p>①②ご指摘内容について、2018年11月に法人内の組織改編があり職員や入所者様のプレート等を担当していた部署がなくなり、総務部が引き継いでおりましたが対応が十分にできていなかったようです。ご指摘をいただき早急に改善させていただきました。ご意見ありがとうございます。</p>				
対応	<p>③発言をした職員にも内容を確認し、実際そういった発言があった事実を確認いたしました。ご入所者様の覚醒状態が良い時等は20分でも食事介助は可能ですが、覚醒状態が悪かったり、食事に集中できない等の時は40分程度の時間はかかるようです。正確な説明ができずご心配をおかけし申し訳ありませんでした。今後は丁寧な説明に努めてまいります。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2019年11月2日	サービス種別	特養	苦情者	家族（娘様）
内容	家族会出席家族から、下記の内容の苦情を受け付ける。 一部の職員の身なりが乱れている。 破れたスリッパを履いている。髪の毛もぼさぼさ。 家族を任せていて心配になる。				
対応	ご心配をおかけして申し訳ありません。ご指摘の職員ですが、他の職員も以前から当該職員の身なりについて問題があると思っていたが、注意や指摘ができていなかったようです。当該職員にはいただいたご意見を伝え、すぐに身なりを整え改善を確認しました。今後はご入所者様、ご家族様の安心感を持っていただけるよう、問題があることについては職員同士で指摘しあえる職場の環境づくりに努めてまいります。				