

## 平成29年度 弘正会 苦情相談受付状況（コンフォート神山）

苦情相談件数	2件
--------	----

受付方法	電話 1件
	来所 1件

### 【内容】

苦情相談内容	具体的な取り組み内容	相談者への回答
<p>・事故の状況を詳しく説明されていない。家族への連絡もかなり遅かったのが気になる。骨折した件でその後、何も対応がないというのはどういうことなのか？他施設への入所も決まったのに今回の骨折で入所が延期となり大変困っている。</p>	<p>・今後、事故発生後は、お本人・ご家族への配慮を忘れず、誠意ある対応を心がける。また、入院中も定期的にお見舞いや電話等の連絡を行い、事故後のご本人の様子を把握し対応していく。他施設への入居までの間、グループ内の施設の案内・紹介を行う。</p>	<p>・ご自宅を訪問し事故について、事故後の対応がきちんと出来ていなかった事について謝罪する。また、事故当時の状況について記録を見て頂きながら説明する。後日、グループ内の施設案内や紹介を行う。</p>
<p>・面会に来たらパジャマ姿だった。今日はお祝いの日で遠方より娘の両親も来ることになっており面会に来てくれたのにパジャマ姿で髪も乱れていて、その姿を見られて情けなく思い涙が出た。忙しい様子を見ているので無理は言えないと理解はしているが、本人のだらしない姿を見るのは辛い。誰がいつ来ても恥ずかしくない格好をさせてほしい。また、午後から寝かされている事が多い。家にいた時は昼間に横になることはなかった。テレビを見せる等昼間は起きて過ごしてほしい。</p>	<p>・パジャマ更衣については再度、職員に周知していくこと、また離床時の整容をしっかりと行う。また、寝かせっきりせず、臥床時間はご本人の状態をみながら調整する。少しでも刺激を受けられようテレビを観て頂いたり、ご本人への声掛けを多くしていく。</p>	<p>・ご家族の思いをしっかり理解して更衣や整容について全職員に周知して対応していきます。臥床の時間はご本人の様子を見ながら1時間程度とし、15時のおやつに離床して頂き少しでも刺激を受けられるようテレビを観て頂いたり、ご本人への声掛けを行います。</p>