平成 30年度

相 談 内 容 報 告 書

No.	日	書面・電話 面談・意見箱	申し出人	対象者		相談項目	相談内容	対処方法	対応者	結果
			氏名	氏名	階層					
1	7月5日	面談	利用者本人	介護員	6階	苦情	居室にて泣いている入所者がいると報告あり。聞き取りを行うと、特定の介護員の対応や言葉がきついと訴える。他の入所者数名からも同様の訴えあり。	面談	介護支援専門員・相談員	該当介護員からの聞き取りを行い、接遇について指導を行う。該当介護員から利用者へ謝罪を行う。
2	8月3日	面談	利用者本人	介護員	6階	苦情	夜勤帯で、介護員に「あんたが嫌いだ」と言ったら、ナースコールを外された等の訴えあり。	面談	施設長・相談員他	夜勤リーダー、施設長、相談員で該当介護員に聞き取りを行う。接遇についての指導を行う。該当介護員から利用者へ謝罪を行う。フロア会議にて報告を行い職員全体で共有する。
3	12月3日	面談	利用者家族	介護員	5階	苦情	居室担当の介護員の言葉遣い、態度に対する不満あり。担当を変えてほしい。	面談	介護支援専門員・相談員	介護支援専門員が該当介護員に聞き取りを行う。家族との話し合いに相談員も同席し、謝罪する。該当介護員からご家族に謝罪する。フロア会議にて報告を行い職員全体で共有する。その後家族との信頼関係は改善している。
4	12月25日	面談	利用者本人	介護員	5階	苦情	介護員に「頭を叩かれた」等の訴えあり。他の利用者からも対応に対する苦情あり。	面談	施設長・相談員他	施設長、相談員で該当介護員に聞き取りを行う。該当介護員より特に思い当たることがないとの返答がある。利用者に確認するが、時間経過と共に記憶があいまいになっていたため確認できなかった。接遇・介護方法について指導を行う。
5										

合計 4件