

相 談 内 容 報 告 書

No.	日	書面・電話 面談・意見 箱	申し出人 氏 名	対 象 者		相 談 項 目	相 談 内 容	対処方 法	対 応 者	結 果
				氏 名	階層					
1	1月11日	面談	利用者 本人	介護員	5階	苦情	職員が夜勤の時に、介助をしてくれないとの報告がある。	面談	相談員 介護主任 施設長	該当職員に確認、利用者に対する介助方法を統一すると共に、接遇、対応等を指導する。利用者に謝罪する。
2	1月12日	面談	利用者 家族 本人	介護員	6階	苦情	職員に「電気をつけて欲しい。」と言ったが、やってももらえなかった。話しかけたが、答えてくれなかったとの報告がある。	面談	相談員 介護主任 施設ケアマネ 施設長	該当職員に確認、業務優先ではなく柔軟に対応すること、接遇、対応を指導する。利用者及び家族に謝罪する。
3	6月16日	面談	利用者 家族	介護員	5階	苦情	職員間の口調が気になる。利用者にも同様なのではないかと思ってしまう。	面談	相談員 介護主任 施設ケアマネ 施設長	該当職員に確認、職員間でも節度を持って対応するように指導する。利用者家族にも説明、了承される。
4	7月17日	面談	利用者 本人	介護員	5階	苦情	介護員の口調や、介助が乱暴で夜勤だと怖いとの報告がある。	面談	相談員 介護主任 施設ケアマネ 施設長	該当職員に確認、利用者に対する接遇及び介助方法について指導する。利用者に謝罪する。
5	10月15日	面談	利用者 本人	介護員	6階	苦情	介護員の口調、介助や対応が乱暴だと報告がある。	面談	相談員 介護主任 施設ケアマネ 施設長	該当職員に確認、利用者に対する接遇及び介助方法について指導する。利用者に謝罪する。
6	11月7日	面談	利用者 家族 本人	介護員	6階	苦情	介護員からコールボタンのコードを外された。対応や口調が怖い。(家族が本人から聞き、相談される)	面談	相談員 介護主任 施設ケアマネ 施設長	該当職員に確認、利用者に対する接遇及び不適切ケアについて指導する。利用者、利用者家族に謝罪する。
7	12月14日	面談	利用者 本人	介護員	6階	苦情	職員の介助や口調が乱暴、業務優先な対応をされる、内服介助が他の職員と違うとの報告がある。	面談	相談員 介護主任 施設ケアマネ 施設長	該当職員に確認、利用者に対する接遇及び介助方法や対応について指導する。利用者に謝罪する。
合計 7件										