

令和2年度

相談内容報告書

No.	日	書面・電話 面談・意見 箱	申し出人			相談 項目	相談内容	対処方 法	対応者	結果
			氏名	氏名	階層					
1	2月9日	面談	職員	介護員	6階	不適切ケア	職員より他の職員が利用者に対する不適切なケアを行っていたため、注意を行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	該当職員に不適切ケアとして認識をしていたかを確認する。接遇、対応等を指導する。職員全体の問題として全職員に対する研修を行う。
2	2月9日	面談	利用者 本人	介護員	5階	苦情	職員にトイレ介助を依頼したが、何度も他の利用者の対応があるとと言われてしまうとの報告がある。	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について指導する。利用者に謝罪する。
3	6月16日	面談	利用者 本人	介護員	5階	苦情	職員の移乗介助が乱暴で、痛いと訴えるが、謝罪もないとの報告がある。	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。
4	7月21日	面談	利用者 本人	介護員	6階	苦情	トイレでコールを使用して職員を呼んだが、介助をしてもらえ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、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	8月1日	面談	利用者 本人	介護員	6階	苦情	介護員からの食事介助が苦痛で、食事拒否をしているとの報告がある。	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。職員全体の問題として共有する。利用者に謝罪する。
合計 5件										