

受付No. 1-1	平成31年 1月 30日	申出人 本人	利用者名 HK様
内容	他入居者の家族が毎夕食時に面会に来ているが、1名の職員がその対応で付きっきりとなり介助が行き渡っていない。		
	職員に介助をお願いすると言い返される。毎日面会に来る家族も大声で嫌なことをいうので嫌な気分になる。		
受付者 相談員	対応者 相談員	実施者 相談員	
経過	当該職員へ施設長より聞き取りを行い、必要な指導を行う。 面会にきている家族に対しては、今後改善するような対策を行う旨を伝える。		
結果	今の慣れた環境で生活を続けたいという希望もあり、 上記の対応でしばらく様子を見ていただくことで了承していただく。		
受付No. 1-2	令和元年 5月 13日	申出人 家族	利用者名 TK様
内容	一部の介護職員の対応が良くなく、本人がストレスを感じているとケアマネージャーへ相談があった。		
	トイレのドアを開けっぱなしで介助したり、食事の際にエプロンをつけ忘れることがあった。		
受付者 相談員	対応者 相談員	実施者 施設長	
経過	その場で謝罪し、当該職員への聴き取りを行い指導していくことを伝える。		
結果	施設長、介護主任が当該職員と面談を行い、指導を行う。また、当該ユニットへも周知徹底し、注意を促す。 キーパーソンへ上記内容を説明し、今後改善することを確認する。		
受付No. 1-3	令和元年 7月 27日	申出人 家族	利用者名 SU様
内容	トイレ使用中に、職員が何の確認せずに電気を消していった。		
	以前にも、トイレを使おうとしたら汚れていて近くに職員がいたが何もせずに行ってしまったことがあった。		
受付者 介護主任	対応者 相談員	実施者 施設長	
経過	施設長から当該職員に対して事実確認を行い、今後注意していくよう指導する。		
結果	施設長、相談員が家族へ謝罪する。 以降、同様なことが起こらないように当該職員に対し、指導を行う旨を伝える。		

受付No. 1-4	令和元年 8月 30日	申出人 家族	利用者名 MS様
内容	ショートステイ利用時に、職員が携帯電話のようなものをいじっており対応が良くなかった。		
	トイレに行きたいと言っても「さっき行ったばかりですよ」と返されたり、夜間帯のPトイレ時に横にずっと立たれていて不快感がした。		
受付者	相談員	対応者	相談員
		実施者	施設長、介護主任
経過	家族から相談員へ話があった後、当該フロアの介護主任へ報告する。介護主任から当該職員へ聴き取りをし、相談のあったような態度をとっていなくても利用者の受け取り方で変わることを理解するよう指導する。		
結果	家族へ事情を説明し、了承していただく。		