

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故 の内容	対応策・要望	報告日	申出人 報告内容	解決	未解決
1	H25. 9. 15	H. Y	H25. 9. 9	S. Y	苦情	<p>家族より、以下の内容の苦情が聞かれる。</p> <p>① A 介護員の移乗方法が荒い。</p> <p>② B 介護員とショートステイ利用者 C 氏が会話をしていましたが、C 氏がかわいそうになるような会話のやり取りがあった。</p>	<p>①女性で腕力が無い職員は、移乗の際に勢いをつけないと行なう事が持ち上げる事ができないため、その部分で荒く見えていると思われる。実際に、勢いをつけることで、移乗の際の利用者への負担も大きいと考えられるため、体重の重い利用者の移乗の際にはスライドボードを使用して利用者を持ち上げずに移乗を行う方法に変更を行なう。</p> <p>②B 介護員に、苦情内容の説明を行い確認を行う。ショートステイの利用者との会話の中で、利用者から職員への暴言が何度も聞かれたため、その際に職員から不適切な言葉が出てしまっていたとの事。今後、言葉遣いに気をつけて対応を行うよう指導を行なう。</p>	H25. 9. 9	<p>① D 介護員が苦情を受けた際に、「A 介護員の移乗の仕方が荒い。男の職員さんは丁寧にしてくれるのに・・・。」という話を聞いた際に、家族に「男の職員は腕力があるため、身体の大きな利用者の移乗もゆっくりと丁寧に行なっているように見えるのだと思う。女性職員のやり方は決して荒くしているつもりは無いと思われるが、男性と比べると力が無いため、荒い介護方法に見えるのではないか。また気をつけていきたいと思う」と説明を行なう。</p>	✓	