

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	5/20	A 氏 (契約代理人の配偶者)	5/17	B 氏	苦情	B 様の家族様より電話で、B 様のやよいの森での生活の内容や、ケアの内容について問い合わせがあった。それに対して介護職員が、現在行っているケアの内容について強い口調で返答を行った。さらに返答の内容に、利用者様へのケアの内容について色々行っているがどうすればよいかかわからない？や、どうすればよいですか？と家族様に聞いてしまう。それを聞いた家族様は、やよいの森で B 様をこのまま支援できるのか？と不安にさせてしまう。	①全職員に対し、経験に関係なく介護の仕事にかかわっているので、専門職としての意識を持ち、利用者の家族様に対してどうすればいいのでしょうか？聞くのは専門職としての意識が低いこと、それを考えるのは自分たち介護職員であることを再度確認し指導する。 ②対人援助の基本である、『想いを真摯に受け止める』ことを常に意識することを確認し実践できるように指導していく。	5/21	5/21 自宅に説明に行くが、扉越しでしか説明できなかった。 5/21 しばらくは何も考えられないので、そっとしておいて下さいとメールがあり。 6/3 謝罪させて下さいとメールを送ると、謝罪は必要ない、行き違いはありましたが、仕方がないし普通にしてくればよいと返答あり。	✓	