

月	日	相談者	内容	経過及び結果
5	12	利用者	介護職員の態度について(薬の服用時に大声で強引に飲むよう言われた等)	管理者が直接謝罪し、担当職員から事実確認を実施。職員に対し声掛け・言葉遣いや接遇について指導を行い、理解・納得を得た。
7	24	利用者	入浴時に男性職員が熱いシャワーをかけてきて怖い思いをした	管理者・相談員より状況説明と謝罪。シャワー使用時は手で温度確認し声掛けを行いながら実施するよう全職員へ指導。同日午後の入浴後、本人より気持ちよかったとの話があった。
9	4	利用者	身元人から預けたお菓子が24時間以上経過しても届かない	管理者より謝罪し、今後は預かる際に本人へ渡す時期・方法を事前に説明してから預かるよう職員に指導。利用者本人の希望通り自己管理と了承を得た。
10	7	利用者	排泄介助の際に介護職員から耳元で強い口調・大声で言われ不快・パニックになった	担当職員と管理者が居室を訪問し謝罪。複数利用者対応中であった背景を説明し理解を得た。対応困難時は速やかに他職員へ応援要請するよう全職員へ指導。
12	3	身元人	介護職員の態度(急かされる・食事まで長時間待たされる等)およびリハビリの要望	ケアマネより相談員へ連絡し本人へ事実確認。食事前の離床時間短縮と丁寧な声掛けを職員へ指導。リハビリ(歩行訓練)は本人希望により同日午後より実施。12/9に責任者より身元人へ謝罪・説明を行い納得を得た。
12	21	利用者本人	居室を勝手に移動させられた・体が痛いのに無理に動かされた・訴えてもすぐ対応してもらえない	その場で謝罪。居室移動は安全上の理由であったが説明が不足していたことを謝罪。介助時の説明・声掛け徹底と迅速な対応を全職員へ周知。12/24に本人へ確認し不満はないとの事。
12	26	身元人	他の利用者から肩をつつかれ1日痛みがあった(利用者間トラブル)	謝罪の上、再発時は速やかに職員へ伝えるよう本人へ依頼。食事席の変更を実施。1/3に確認し、その後同様の行為はないとの事。今後も定期的に声掛けを継続。