

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和3年1月11日（月）
福祉サービス等の種類	通所介護事業
苦情の内容	分類 サービス・事業内容に関すること
	<p>【通常規模型通所介護事業の利用者家族より】</p> <p>入浴するときの着替え用に、リハビリパンツとパッドを入れているが、そのまま持って帰ってきている。替えなかったということか、替えなかったとしたらどのような理由なのか、不衛生ではないか。</p>
処理経過と結果	<p>入浴情報は、毎日作成する入浴表に箇条書きしますが、汚れていなくてもリハビリパンツとパッドは交換するという、ご家族の希望項目が書かれていませんでした。当日、入浴を担当していた職員は、入浴する前にリハビリパンツとパッドの汚損がなかったので、新しいものに替えずに着てもらいました。その後、ご利用中も失禁等なく、一度も交換していませんでした。</p> <p>ご家族の希望に添えなかったことを謝罪し、統一した支援ができるように、入浴情報記入の見直しを行ったことを伝えています。</p>