

社会福祉法人仁成福祉協会 苦情解決の状況
集計期間：令和6年4月1日～令和6年9月30日

【事業所】おもと園

受付月	令和6年5月
申出人	ご利用者様・ご家族様
受付内容	<ul style="list-style-type: none">・ご利用者様1名の長期間の未入浴事案が施設内点検で判明した。・従前からの管理表を用いて入浴管理を行っていたが、ご利用者様が入所された際に管理表へ記載漏れしていたことが直接的な原因であった。・また、介護記録ソフトの未入浴警告機能も利用していなかった。・ご利用者様の皮膚トラブルや悪臭等は無く健康面の問題はなかったが、ご利用者様に直ぐに謝罪した。・ご利用者様からは「そうだったの、あまり気にしないで、そんなに謝らないで」とのお言葉をいただいた。
対応内容	<ul style="list-style-type: none">・新潟市へ本件について速やかに報告した。・管理職、介護主任、生活相談員が、代理人様と担当ケアマネージャー様に本件を報告し、謝罪した。・また、新潟市へ報告済みであることや、再発防止策として、介護記録ソフトの警告機能の活用や、入浴管理表のWチェック体制も説明した。・代理人様からは「今回の概要や原因および再発防止策について良く分かりました、再発防止策をしっかりと行っていただき今後同じことが起こらないようにしてください、本人が元気そうで安心しました、今後も宜しくおねがいします」とのお言葉をいただいた。