

令和元年度 社会福祉法人 福岡ケアサービス 苦情相談報告

【状況報告期間:平成31年4月1日～令和2年3月31日】

(法人ホームページに情報公開掲載)

No.	施設分類	日付	受付者	申し入れ内容	内容の原因	改善結果及び回答
			受付方法			
1	軽費老人ホーム・ケアハウス	該当するケースはありませんでした。				
2	特別養護老人ホーム初花	該当するケースはありませんでした。				
3	認知症対応型共同生活介護「安養」	該当するケースはありませんでした。				
4	認知症対応型共同生活介護「花安養」	該当するケースはありませんでした。				
5	小規模多機能居宅介護「桜さろん」	該当するケースはありませんでした。				
6	居宅支援	R1.5	管理者	福祉用具の事業所が閉鎖になり、その連絡をもらっていないなかったことについて苦情の連絡あり。また事業所が異なることで料金も変わるのではないかと十分な説明が出来ていないと不満げに報告を受ける。	当事業所にも事業所閉鎖について前日知らされており、また貸与事業者がご利用者に直接連絡する予定であった、かつご利用者は同系列の会社と勘違いもされていたことも要因であった。	当事業所と貸与事業者が同系列の事業者でない事を説明し、今後は出来るだけ今回のような事態にも想定した内容の説明をする旨をお伝えし了解をいただいた。
			電話			
7	訪問介護	R1.8	管理者	訪問活動後、掃除用具の片づけを一部行わないまま活動が終了し帰られてしまったことについて改めて連絡あり。	猛暑の中での活動における体調管理に気を取られ、必要な活動の失念してしまった。	活動においては活動の手順書に沿って行い、終了時についてもその手順書で再確認を行う。再確認の徹底
			電話			
8	老人福祉センター	該当するケースはありませんでした。				