

令和4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: 令和4年4月1日～令和5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 受付方法		申し入れ内容	内容の原因	改善結果及び回答
			生活相談員	電話			
1	ケアハウス 桜ガーデン 生の松原	令和4年7月 12日	生活相談員	電話	交通規制のあるところを公用車が通過している。これまでも見かけたことがあるため改善が必要	時間帯通行制限があると、そこを該当スタッフは気づかず、業務中に通行していた。	該当するスタッフ及び当該スタッフの所属するセクションに対して時間帯の通行制限などを再周知し、注意喚起を行った。また他セクションにも、申出頂いた内容の共有と、対応の徹底を図る旨周知を行う。上記の点について申出者に報告し、ご了解をいただく。
2	特別養護 老人ホーム 初花	令和5年1月 30日	生活相談員	電話	福岡市施設サービス係より、SS利用中のご家族より苦情の連絡があったと經由して連絡。事実確認の要請。①施設構造等に対する苦情(臭い、居室のトイレにウォシュレットがない等)②居室内が寒いと訴えても十分な対応をしてくれない等の内容	SS利用中のご本人さんがご家族へ電話した際に話した内容を、市役所(所管課)へ電話連絡されている。①の内容については契約時等に説明をしていたつもりであったが、十分に理解には至っていなかった状況、②についてはケアスタッフにより個別対応を行っていたが、ご本人の納得には至っていなかった様子。上記含め何かあった際には施設の設置している苦情対応窓口ではなかったことも、要因の一つとして考えられる。	①については再度、改めてご本人へ説明をし、納得していただき、②についても改めてご本人の快適温度の確認をし、その対応を統一することで納得をいただく。なお、併せてご家族に対しても同様の内容で対応することを説明する。但し、ご家族の方より当日のSS利用中止の申し入れがあり、入所当日そのまま退所となる。なお、ご利用中の方々が苦情、相談をしやすい環境づくりには改めて丁寧な説明を行うことを内部で確認、共有した。
3	グループ ホーム「安 養」	該当するケースはありませんでした。					
4	グループ ホーム「花 安養」	該当するケースはありませんでした。					
5	小規模多 機能ホーム 「桜さろ ん」	該当するケースはありませんでした。					
7	福岡ケア サービス・ ヘルパー ステーション	該当するケースはありませんでした。					
8	老人福祉 センター 「福寿園」	該当するケースはありませんでした。					