

令和7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7年4月1日～令和8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
			受付者	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	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。					
3	特別養護老人ホーム初花	R8.1	受付担当	ショートステイのご利用中で夜間のご利用中、転倒され、病院搬送、そのままご入院となったご利用者のご家族の方より「入院時の連絡はあったが、その後の経緯説明や謝罪等、誠意ある対応がなされたとは思わない、また経緯等を含め検証したい、と申し入れが書面にてあり。	ショートステイのご利用中のご利用者の方については、入院時、以降については主に担当CMとのやり取りにおいて確認することを基本としていたことと、また夜間の事故であったこともあり、十分丁寧な謝罪や経緯説明が欠けていたと思われる。	事故時のご家族へのご報告や連絡等についてはマニュアルや手順書内への記載がなく、個々の判断で行っていたこともあり、今後は事故対応マニュアルや手順書へ位置づけ、誰が対応しても速やかに丁寧な対応が出来るよう対策を講じる。	
4	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。					
5	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。					
6-1	福岡100プラザ西	R7.11	受付担当	当該施設利用者が隣接の敷地駐車場が利用できないことについてのご意見	当該施設の駐車場については一部について利便性が欠ける面があり、その点隣接の敷地内駐車場が利用できれば利用する側にとって利便性が向上すると思われるため(※少し歩くなどの距離の問題もあり)	施設側より改めて所管課にも確認した上で、当該施設利用のための駐車場利用は困難出るとの回答をもって、当該申出者及び施設のご利用者すべての方にその旨の再周知を行った。	
			受付				
6-2	福岡100プラザ西	R7.12	受付担当	当該施設の教室の講師候補者に対する対応、接遇面について指摘。て※市の所管課へ直接電話連絡	対応の不十分さ及び接遇面の不徹底	所管課との確認、申出者に対して直接の謝罪。今後の来館者等への対応などについて注意点をポイントとしてマニュアルに記載し、対応の徹底を図る。	
			電話				