

# 社会福祉法人ちどり福祉会

## 2022年度 苦情解決状況

意見・要望・苦情等件数は2件（苦情1件、要望1件）となりました。

事故対応に関する苦情、医療機関との調整に関する要望であり、ともに医療機関との連携が求められる重要な案件でした。前年比±0となり、新型コロナウイルス感染症対策のため家族等が施設・事業所内に立ち入る機会の減少から、意見・要望・苦情の受付件数自体が減少している現状は変わっていません。利用者・家族等からの意見・要望・苦情を汲みとり、受け取った苦情等を的確に解決する相談対応力・問題解決能力の涵養が重要です。

2022年度 意見・要望・苦情等 受付件数	情報 不足	説明・ 運営 基準	人員・設備・ サービスの 質	職員 の 態度	被害・ 損害	権利 侵害	車両 関係	その他	小計
特別養護老人ホームいきいき八田								1	1
いきいき八田ショートステイ									0
いきいき八田デイサービス									0
いきいき八田デイサービスゆとり									0
特別養護老人ホームいきいき箱崎									0
いきいき箱崎ショートステイ									0
小規模多機能ホームのどか					1				1
いきいき箱崎デイサービス									0
いきいきハウス箱崎									0
福岡市東第6地域包括支援センター									0
小計	0	0	0	0	1	0	0	1	2