

# 社会福祉法人 ちどり福祉会

## 2023年度 苦情解決状況の報告

2023年4月1日から2024年3月31日までの意見・要望・苦情等件数は3件(苦情3件)となりました。骨折事故に関する説明不足や家族の心情への配慮不足に関する苦情、施設内の新型コロナウイルス感染症罹患に関する苦情、居室の水道設備の説明に関する苦情でした。

2020年初頭から4年が過ぎた新型コロナウイルス感染症には、支援・介護が必要な高齢者やその家族、介護サービス事業者とその職員等が苦しめられました。当法人としても感染予防及びまん延防止対策に留意して参りましたが、度重なるクラスターに見舞われ、施設内で罹患に至ってしまった入所者様が多くいらっしゃいました。大変心苦しい限りです。

新型コロナウイルス感染症は2023年5月8日から5類感染症となりました。しかし、感染症そのものが消失したわけではなく、今後も対策を継続の上で施設・事業所運営を行っていかねばなりません。入所者・利用者の皆様、ご家族の皆様、地域の皆様におかれましては、今後ともご理解・ご協力をお願いいたします。

一方で、入所者・利用者様の生活機能やQOL向上の観点から、面会や介護活動などを緩やかにでも拡大していくことが求められます。入所者・利用者様、ご家族等からの意見・要望・苦情を汲みとり、受け取った苦情等を真摯に解決していくよう努めて参ります。

2023年度 意見・要望・苦情等 受付件数	情報 説明 不足	人員・設備・ 運営 基準	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				2
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	1								1
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									0
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	2	0	0	0	1	0	0	0	3

ちどり福祉会 苦情解決委員会