

# 社会福祉法人 ちどり福祉会

## 2024 年度 苦情解決状況の報告

2024 年度の意見・要望・苦情等件数は 3 件となりました。新型コロナウイルス感染症罹患に関する説明不足等に関する苦情、看取り介護中の状態変化に応じた夜間面会対応に関する苦情、右前頭部の傷の発生に関する苦情でした。

5 類感染症に移行して 1 年経過した 2024 年度、当法人の各施設・事業所では感染症予防及びまん延防止対策に気を緩ませることなく努めてきましたが、複数の事業所で感染、クラスターが発生しました。利用者・ご家族の皆様には大変ご心配をおかけしました。感染に関する苦情も頂きましたが真摯に対応し、解決に努めました。

今後も、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。

2024年度 意見・要望・苦情等 受付件数	情報 提供	説明・ 運営 基準	人員・設備・ サービスの 質や量	職員 の接 遇	被害 ・損 害	権利 侵害	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								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	1	0	2	0	0	0	0	3

ちどり福祉会 苦情解決委員会