

2025(令和7)年度 苦情相談一覧

日付	対象拠点	申出人	苦情・ご要望内容	対応内容
令和 7年 6月16日	白熊園	匿名 (口頭)	(福岡市事業者指導課 様よりご連絡) 職員の実名を挙げられた上、「言い方のキツさ」と「爪を切らないで欲しいのに切られた」との苦情を頂きました。	(福岡市事業者指導課 様へご報告) 聞き取りの結果、「爪切り」に関する事実確認は出来なかった事、施設全職員に対し、本件の情報共有及び接遇再教育、ご本人並びにご家族へのご説明を含む関係再構築を行う旨、ご報告させて頂きました。
令和 7年 7月 4日	白熊園	一般通行人様 (口頭)	「デイサービスの車の止め方が悪く、車が渋滞した。クラクションを何度も鳴らすが出て来ず、出てきた際に軽く頭は下げられたが睨んでいた。送迎車でそのような態度は如何なものか?」とのご連絡を頂きました。	デイサービス事業の中で状況と事実を確認。 当該職員は睨んだつもりは全くなかったが、結果として不快に感じさせてしまっていた。 改めて駐車場所と対応を確認すると共に、本件を法人内で共有。 法人・施設全体に接遇を含め注意喚起させて頂きました。
令和 7年 9月 5日	しろくま野方	ご家族様 (口頭・書面)	「トイレに行きたい」と言っていた母が、いくら「もう行かなくていい」と言ったとしても、そのまま連れて行かなかったのは「介護の放任」に当たるのではないかと。法人・施設の見解と改善策等について書面で回答頂きたい、とのご意見を頂きました。	法人・施設としても「不適切な介護」と判断し、ご家族様了承のもと、福岡市事業者指導課 様へ報告、ご指示により資料等を提出。 検証の結果、「虐待ではないが不適切な介護」と回答頂いた旨をご報告。 改めてお詫び申し上げますと共に職員への継続的な教育について、お話しさせて頂きました。
令和 7年11月24日	白熊園	ご家族様 (口頭)	デイサービスの送迎について、当該職員の態度と駐車マナーについて、ご意見を頂きました。	デイサービス事業の中で状況と事実を確認。 交通マナー及びルールについても施設内研修を今期中に予定すると共に、本件を法人内で共有。 接遇を含め注意喚起させて頂きました。