

2016（平成28年度）苦情解決実施報告書

| 事業所名             | 申出人     | 状況  | 要望  | 対応・解決内容  |
|------------------|---------|---|---|--|
| 「入浴・声かけ」<br>通所介護 | 利用者本人   | 入浴後、他者と裸で過ごすことに慣れていない為、カーテンで仕切って対応していた。ご自身で着替えをされ湿布を貼る時に介助して欲しかったが、呼んでも誰も来てくれず、別フロアに出ていた。 | 湿布などの時には介助して欲しいので、誰か声の届く近くにいて欲しい。                   | ご自身でできる方ではあったが、一時的とはいえ脱衣室に誰もいなくならないないように、スタッフ同士連携をとるとともに、どうしても離れなければならない場合は必ず利用者の方にも声掛けするように周知する。                  |
| 「駐車違反」<br>池田保育園  | 近隣の住民   | 保育園の職員用通用門の前に停まっている車からの排気ガスが家の中に入ってきて家中臭いがする。   | 車の排気ガスが家の中に入ってくることにより部屋の中や洗濯物が臭くなるので停めないでほしいと電話がある。 | すぐに現場を確認し、保護者がエンジンをかけて車を停めていたので、近所の方から苦情が来ていることを伝え駐車場へ移動してもらった。保育園のフェンスに駐車禁止の貼り紙をすると共に近所から苦情があることを掲示板で知らせることで周知する。 |
| 「遅刻」<br>訪問介護     | ケアマネジャー | 予定時間に来ない方がいると利用者の方よりご指摘があるが、一体どうなっているのか確認してほしい。   | 時間はきちんと守って欲しい。                                      | 事実確認をし、謝罪の上、担当者を後日変更することとなる。基本事項を再確認、徹底する。   |

|                          |              |   |                       |  |
|--------------------------|--------------|---|-----------------------|--|
| <p>「騒音」</p> <p>池田保育園</p> | <p>近隣の住民</p> | <p>保育園より太鼓の大きい音が聞こえてきてうるさいのでどうかしてほしい。</p> | <p>太鼓の音を静かにしてほしい。</p> | <p>すぐに現場を確認しに行き、遊戯室にて和太鼓の練習をしていたが、住宅側の窓が開けっ放しであったため、すぐに閉める。<br/>住宅街の真ん中にある為、和太鼓の練習や遊戯室で大きい音を鳴らして活動する場合は必ず窓を閉めているかを確認の上、活動をすることを徹底する。</p> |
|--------------------------|--------------|---|-----------------------|--|

※ 苦情及びその解決については、個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、改善に務めます。