

2017（平成29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
「騒音」 特定施設入居者 生活介護	近隣の住民	午前3:30頃から約40分程度、何かを叩く音や「助けて～」と叫ぶ声が聞こえて眠れなかった。	夜は寝ているので静かにして欲しい。	夜間帯に窓を開けたままにしていたので、窓を閉めるようによりして、薬の服用時間の変更を行なった。
「配慮不足」 通所介護	利用者本人	ベッド休息後に自席に戻ると他利用者が座っていた。利用者同士でゲームをしていたので終わるのを待ったが、そのまま2回戦目を始めようとしたため怒った。	ちゃんと対応して欲しい	利用者様の置かれている状況を把握し対応できていなかった為、人手が少ない時間帯の対応方法を見直した。
「騒音」 池田保育園	近隣の住民	毎日のように散歩に出かけ大きな声で子どもに声かけをかける職員の声と子どもの声がうるさい。	子どもの声がうるさく静かにしてほしい。	近所には色々な方が住まわれているので、出来るだけ大きい声は避けるよう配慮する
「騒音」 池田保育園	近隣の住民	19時30分頃(お楽しみ保育の日)に保育園にお迎えに来た保護者が集まっていた。	保育園の前が騒がしくどうかしてほしい。	すぐに現場に行き、保護者に苦情があった旨を伝え、園内に入ってもらう。

「騒音」 池田保育園	近隣の住民	夏に近づくとつれ近隣の窓を開けており、夕方の送迎時の声が大きく、子どもの声がうるさい。	保育園の前が騒がしくどうかしてほしい。	送迎時は大きな声での私語は避け速やかに降園してもらう旨の掲示を行う。
「煙」 池田保育園	近隣の住民	焼いも大会のため早朝よりもみ殻を燃やしている煙と臭いで迷惑している。 本人からの要望と警察や消防署や市役所から通報があったと見に来られる	煙と臭いをどうかしてほしい。	事前に焼いも大会の案内をポスティングしていたが、周知できていなかった。 地域貢献も含めて行っていたが、再度取り組みについて考え直す。
「駐車場」 池田保育園	駐車場の利用者	しぜんの広場にいた職員より、クラクションを鳴らす車があると連絡がある。 現場に行くと契約者以外の車が停まっていた。	誰の車かわからないので、園の保護者が停めているか確認してほしい。	園内放送にて呼び出しするも該当者がいない旨を伝えると、警察に連絡する。しばらくすると、園の保護者が現れ、持ち主が判明する。 保護者に園の駐車場の場所の説明と、行事の際には車で来園しない旨の説明を再度する。
「騒音」 池田保育園	近隣住民	生活発表会であり和太鼓やお遊戯などの演目があり大きい音を鳴らしていた。	楽器の音がうるさいのでどうかしてほしい	謝罪の上、もうすぐ生活発表会が終了する旨の説明を行った

※ 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。