

2018（平成30年度）苦情解決実施報告書

苦情内容 事業所名	申出人	状況	要望	対応・解決内容
「路上停車」 認定こども園 池田保育園	近隣の住民	雨の日の送迎時、保育園の前で駐車する保護者が多くみられる。	後続の車に迷惑がかかるのでやめてほしい。	保護者が集まる機会に、再度駐車場の場所の説明を行うとともに、園の前で駐停車する保護者がいる場合には、門当番の職員より直接注意をしてもらうようにする。
「排気ガス」 認定こども園 池田保育園	近隣の住民	園の横の家の玄関前に、エンジンがついたままの車が停車していた。	排気ガスが家の中に入ってくるので注意してほしい。	送迎時はしぜんの広場の駐車場を利用してもらい、駐車禁止の貼り紙を貼る。
「煙」 認定こども園 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	煙と臭いをどうにかしてほしい。	申出者や市役所の方には経緯を説明する。 煙が出る時間を短縮するために、追加の煙突の購入や作業の効率化を図る。
「利用者間トラブル」 ケアハウス	利用者家族	認知症がある入居者様同士が物のやりとりをしており、服をもらっていた。	貰っていた服を返却してほしい。	以前より他者に対して物をあげる行為がある為、その都度対応してきたが、今回は本人・家族・施設の三者で話をした。
「騒音」 池田保育園	近隣住民	生活発表会の練習で和太鼓をしており、大きい音を鳴らしていた。	楽器の音がうるさいのでどうにかしてほしい	謝罪の上、経緯を説明する。

※ 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。