

2023 年度（令和 5 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
「ECC 課外」 認定こども園 池田保育園	保護者	感染症の登園可能日数を誤って伝えたことにより、ECC 課外の授業を受けることができなかった。	授業料を返金して欲しい	誤った情報を伝えたことに対して謝罪をし、振替授業が可能か ECC と交渉する。 最終的に保護者の要望である授業料の返金を行った。
「騒音」 認定こども園 池田保育園	近隣住民	申出人より土曜日に連絡がある。 木・金・土と連続でストレスが溜まって眠れない。 土曜日は和太鼓クラブの日である。	和太鼓の音がうるさく静かにして欲しい。	きらきらホールで和太鼓や合奏など大きい音を鳴らす場合は、換気扇やドアやパーテーション等が空いていないかを確認し、必ず閉め、音が外に漏れないように注意する。
「騒音」 認定こども園 池田保育園	近隣住民	申出人より土曜日に連絡がある。 土曜日は和太鼓クラブの日である。	和太鼓の音がうるさく静かにして欲しい。	和太鼓クラブに苦情内容を伝え、きらきらホールで和太鼓や合奏など大きい音を鳴らす場合は、換気扇やドアやパーテーション等が空いていないかを確認し、必ず閉め、音が外に漏れないように再度注意する。
「駐車場の掃除」 認定こども園 池田保育園	M プラザ 管理人	ざくろの実が M プラザの駐車場に落ちて、掃除をするのが大変	しぜんの広場に植えているざくろの木を剪定して欲しい	落ちていたざくろの実を掃除し迷惑をかけていたことに謝罪をし、定期的に剪定する旨を伝える。 電話連絡後にざくろの木を剪定する。
「請求誤り」 デイサービス センター池田	利用者本人	前月の利用料を請求が正しく請求できていなかった。	正しい金額で請求して返金してほしい。	当事業所の請求ミスにより保険の一部負担金の割合が間違っており差額金額を返金した。

※ 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。