

## 2021 年度（令和 3 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
「騒音」 認定こども園 池田保育園	近隣住民	コロナ渦で在宅ワークをしてお り、きらきらホールより聞こえる 太鼓の音でリモート会議の音が聞 き取りづらい	次に太鼓をする日を教 えてほしい	太鼓をする日は毎日ではない旨を 説明する。 換気扇が開いていたため、換気扇 や窓やドアなどは必ず閉め、外部 に音が漏れないように配慮する。
「騒音」 認定こども園 池田保育園	近隣住民	調理室の換気ファンが翌朝まで作 動しており、音がうるさかった。	今後無いようにしてほ しい	2つある内の1つが作動してお り、チェックリストを作成し退勤 する際には消し忘れのないよう心 掛ける。

※ 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。

## 2020（令和2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
「園の対応」 認定こども園 池田保育園	保護者	令和2年4月7日に緊急事態宣言が発令され、4月8日が開園するか休園するかがあやふやだった。	保護者がほしい情報を的確に提供してほしい。	市からの情報が開園時間後に連絡があったため、保護者への情報提供が遅くなった。 市からの情報を随時提供するように対応する。
「利用者間トラブル」 ケアハウス	入居者	食事前、あらかじめ準備している食器に同じ人が何度も繰り返し触ってしまう。	他者が使う食器なので、食器に触れられないようギリギリまで出さないで欲しい。	認知症がある方が注意しても繰り返し同様の行為をしてしまう為、食器の事前設置時間をずらした。
「準備不足」 通所介護	利用者	湯沸かしの電源を入れ忘れていた為、湯が沸いておらず。入浴する時間までに間に合わなかった。	ちゃんと準備しておいて欲しい。	手順の確認をするとともに操作ミスのないように確認した。

※ 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。

## 2019（平成 31 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
「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。
「職員の対応」 認定こども園 池田保育園	保護者	駐車場にて職員より声をかけられて不快の思いをした。	言葉がけに注意してほしい	不審者対応マニュアルを再度見直し、職員間で周知する
「工事業者が 部屋を間違ふ」 ケアハウス池田	入居者	隣室の工事であったが、間違えて呼び鈴鳴らさず扉を開けて入ってしまう。	工事が入る時は知らせで欲しい。	居室の改修工事等を行う場合は、ポスターを掲示しお知らせしていく。
「食器の破損」 ケアハウス池田	入居者	食事時提供されたお茶の湯呑みにひびが入っていた。	よく確認して提供して欲しい	食器の取り扱いに気をつけると共に提供前の準備の際に確認する

※ 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。

## 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。

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うにして、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。

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」 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」 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」 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。	時間はきちり守って欲しい。	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。 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。