

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。