

## 2022 年度（令和 4 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	調理室の換気扇の音がうるさくノイローゼになりそう。	換気扇の音を静かにして欲しい。	換気扇の音について謝罪する。 調理員と換気扇の使う時間帯等を話し合い、換気扇の風量について再度業者に調整してもらった。
「マスクの着用」 認定こども園 池田保育園	保護者	3月13日よりマスク着用が個人の判断になったので、子どもにマスクは着用させたくない。	園として、マスク着用は個人の判断になったので掲示して欲しい。	子どもの状況に応じてマスク着用が難しければ強制的にさせることはない。しかし、園は集団生活の場であることと、コロナ陽性になると自宅待機や濃厚接触者という国の方針が続いていることを伝える。
「迎えが来ない」 通所介護	利用者家族	事業所はケアマネから休みと聞いていた為、利用無しと思っていたが家族様は利用するつもりで待っていた。	きっちり確認してほしい	今後は直接ノート記帳でやりとりをし、次の利用日・時間を記入するので間違いがないか確認してもらおうよう対応を変更した。
「荷物の誤配」 ケアハウス	入居者家族	荷物が届かないと本人様より相談、届いていたが同時に届いた他入居者にまとめて届けてしまっていた。	受け取った荷物の対応をきっちりとして欲しい	荷物は個別で運ぶ、宛名をきっちり確認する

※ 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。