

苦情・相談対応報告書

令和6年度(4月～9月)

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
ケアハウス	4月	利用者	タクシーでの外出。帰る時に通る橋の上に、ある入居者さんがおられて、車が通れず邪魔だった。	その橋は細く、危険なため、運転手が利用者さんに大声で注意されたとのこと。 その利用者さんには、外出する際に注意するよう伝える。
通所介護	4月	利用者	席が一人だけいつもと違い、いつも仲良くしている人は誰も近くにおらず、利用をやめたらと言われていたような気持ちになった。また席の配置については利用者の住んでいる地域で差別されているように感じた。	席の配置については基本的にいろいろな方と交流して頂きたい思いもあり、またその利用者さんは気さくな方でいつも誰とでも仲良くお話しておられる為いつもと違う配置にさせてもらった旨を説明し納得されるが、今後は利用者さんの様子を見ながら負担なく過ごして頂ける様な配置をすることを徹底するようにした。
通所介護	5月	利用者	色鉛筆の色が揃っておらず、また自分の使いたい色が足りなかったことや鉛筆の芯が折れているのも入っていた。	日頃から色鉛筆が揃っていないことも分かっていた部分もあったが、業務に追われ補充をせず、色の揃っているものから使用してもらっていたこともあり謝罪をする。今後は片づける前に必ず色が揃っているかを確認し翌日色鉛筆を出すときには色が揃ったものを提供することを徹底することとした。
訪問入浴			報告はありませんでした。	
居宅支援事業所			報告はありませんでした。	
多機能			報告はありませんでした	
保育園	6月	保護者	オムツかぶれがなかなか治らず、困っているとのこと。帰園後とくにかぶれがひどくなっているように感じるようで、保護者さんもうどうしていいか悩んでいる。園で何かできることはないですか？とのことだった。	オムツかぶれの様子を細目に観察させていただき、園では便を流す際に必ずシャワーで洗い流し、持参された薬を塗布している。オムツは30～40分ごとに交換し、蒸れないように気をつけていることを保護者に説明した。現在はかなり症状が改善している。
第2保育園	9月	保護者	保育園への登園時、先程すれ違った黒い車が、車内でお子さんをチャイルドシートに乗せず運転席で抱っこをして走っていた、危ないと近隣の方から電話で通報があった。	保育園の一斉メールで、ご近所からの通報内容、チャイルドシート使用の重要性、呼びかけを再度行った。