

# 苦情・相談対応報告書

令和7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	5月	利用者	隣のベランダから鳩のヒナがやってきて、羽やフンで汚れるため、ベランダに物が干せない。	鳩が巣を作ったベランダには鉢植えが多く置かれていた。業者に依頼し、鳩のヒナと巣を撤去したのち、その部屋の入居者の方には物は置かないように説明して、納得してもらった。
ケアハウス	8月	利用者	職員であいさつをしない人がいる。	あいさつに関しては、難聴で職員の声が届かなかった可能性もある。申出人以外にも難聴の方は多いので、はっきりとしたあいさつを心掛けることにする。
通所介護	9月	近隣住民	白いキャラバンの運転が荒い。狭い道なのにどんどん前進してくる。運転している人に言おうと思ったが雨でなにも言えなかった。前々から運転に対して思うことがあった。と本部に苦情の連絡があった。	白いキャラバンを運転している専属の運転手に苦情があったことを伝えて注意喚起を行った。運転手はそんなつもりもなかったと言われたが、今後の運転に注意してもらうよう理解を求めた。
訪問入浴			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			報告はありませんでした	
第2保育園			報告はありませんでした	

社会福祉法人 あすなろ会