

苦情・相談対応報告書

令和元年度(平成31年4月～令和2年3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	ある利用者さんが入浴時間を守らないので注意してほしい。	入浴時間を間違えられることが何度かあったので、入浴時間を書いた紙を渡し、説明を行った。
ケアハウス	8月	利用者	部屋に他の利用者さんが入ってきた。	その入居者さんは入居して間もないため、自分の部屋が分からず間違えたようである。よって慣れるまで様子を見ることにした。
ケアハウス	11月	利用者	居室のベランダのひさしから、水がこぼれ落ちて、洗濯ものが干せない。	現況を確認し、業者に依頼して修理をする。
ケアハウス	12月	利用者	大浴場の排水溝が詰まっていると、入浴時にナースコールをされる。	溝の蓋を開けて、水を流して対応。業者に連絡。排水溝にあったゴミを取り除いてもらう。日々の掃除の際に排水溝の確認を行うことを追加。同じことがあれば、ナースコールを押してもらうように話す。
通所介護	4月	利用者	和室で寝ると、おしゃべりがうるさくて眠れない。	人数などの関係で和室で寝て頂くことが多い。布団の配置や他の利用者さんに午睡時の声の大きさに注意していただくよう声掛けを行った。ベッドの空きがあれば、ベッドで休んで頂く。
通所介護	8月	利用者	エアコンの風が当たって寒かった。	上着をきてもらったり、席の配慮を行った。
通所介護	9月	利用者	咳が多くて気になる利用者さんがおられ、その方の正面や隣の席はやめてほしい。	席が近くならないように配慮し、相手の方にマスクの使用をお願いした。
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	

苦情・相談対応報告書

令和元年度(平成31年4月～令和2年3月)

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
多機能			報告はありませんでした	
保育園	9月	保護者	保育中に噛みつきがあり、お迎え時にお父さんにお伝えしたところ、噛まれてしまった時は、噛んだ子の保護者にも伝えてほしい。また自分の子が噛んだ時も教えてほしいと話された。	噛みつきがあった時には、両方の保護者さんに伝えるようにしており、お父さんにもそのことをお伝えした。次の日に担任で意識統一した際に、以前2回続けて噛まれたことがあったからではないだろうかという話が出た。
保育園	7月	保護者 (意見箱)	朝の9時前後は特に駐車場が大変込み合い、黄色いコーンのスペースに止められる方も時々おられます。道路を挟んだ東側にも止められますが、段差を軽減するプレートを	保育園の前の道路は市道なので、段差プレート等の設置は難しいということを玄関ホールに貼り紙でお知らせした。
第2保育園	6月	保護者	持ってきてもらっている衣類が多く、一度全てお返して点検をお願いしたところ、「伝え方がきつく感じた。良かれと思って持たせていたのに、否定された気持ちで悲しくなっ	電話や直接お話して気持ちを聴き、対応の仕方について改善することを伝えた。
第2保育園	7月	保護者 (意見箱)	窓を開けると気持ちがいい季節になりましたが、近くに川もありますので窓に網戸をつけてもらうのは難しいでしょうか。(自宅の周りにも田んぼや用水路があり網戸にしているも	ランチルーム、1歳児の大きいクラス、小さいクラスに網戸を取り付けた。
第2保育園	7月	保護者	名札のところに(服に)少し穴が空いていた。お気に入りの服だったので、引っ張った相手の子によく話をしてほしい。	相手の子に聞いたら、鬼ごっこで捕まえたときに引っ張るかたちになったとのこと。親御さんに謝罪をし、そのことを伝えると納得された様子。汚れたりするこ

(対象事業)

ケアハウスあすなろ	4 件
あすなろ通所介護事業	3 件
あすなろ訪問入浴介護事業	0 件
あすなろ居宅介護支援事業所	0 件
あすなろ多機能型居宅介護施設	0 件
あすなろ保育園	2 件
あすなろ第2保育園	3 件

合 12 件

