

苦情の申し出及び解決状況について

1 秋田婦人ホーム

苦 情 の 内 容	件数
入浴時のマナーについて	3 件
避難訓練の実施について	1 件
計	4 件

2018(H30)年度は4件の苦情申し出があった。

内容は、入浴時のマナーに関するものが3件、避難訓練の実施に関するものが1件であった。

入浴時のマナーについては、苦情の相手方に職員から直接伝えたり、母親の集まりで伝えたことにより解決した。

避難訓練の実施については、訓練の際のサイレンの音が怖いというものであり、実施前にインターホンで連絡することとして解決した。

2 城南園

苦 情 の 内 容	件数
友達関係について	3 件
駐車場の安全について	1 件
計	4 件

相 談 の 内 容	件数
育児相談(睡眠、オムツかぶれ、友達関係、出席シール)	5 件
子育てタクシー利用について(送迎)	1 件
送迎(迎えに行けない場合)	3 件
計	9 件

2018(H30)年度は苦情4件と9件の相談があった。

苦情の内容は、友だち同士のトラブルに気がつかずに降園させてしまったことが2件、嫌なことを「いや」と言えなかったことが1件、それぞれ申し出があった。子どもから目を離さず状況を把握して、相手の思いに気づけるように取り組んだ。駐車場の件は、隣接する歩道を歩く歩行者に危険な発進についての申し出であった。駐車場に警備員を配置し、歩行者や子どもの安全確保に努めた。