

利用者からの苦情の申し出・相談及び解決の状況（2019年度）

1 秋田婦人ホーム（母子生活支援施設）

苦情の内容		件数
施設に関して		
脱衣所の気温		1
浴槽の湯温		1
共用玄関の靴箱数		1
入所者間の苦情		
浴室のマナー		8
ベランダでの喫煙		1
ベランダの清掃		1
子ども同士のトラブル		1
その他		
居室での私物の紛失		1
計		15

2019(R1)年度には15件の苦情申し出がありました。

内容は、施設に関するものが3件、入所者間の苦情に関するものが11件、その他が1件でした。

施設に関するものは申し立て者との話し合いにより改善しました。

入所者間の苦情については、月1回の母親を対象として集まりで注意を促したほか、該当する利用者へ直接伝えるなどして解決しました。また、子ども同士のトラブルについては、保育の際に職員が気を配ることとしました。

居室での私物の紛失については、外出時の施錠の徹底をお願いすると共に、鍵を交換しました。

2 城南園（保育所）

相談の内容		件数
友だち関係（嫌なことを言えない）		1
活動について（午後の外遊び）		1
職員の対応（昼寝中のトイレ）		1
その他（育児休業にかかる継続入所手続き、ゲームによる夜更かし、学童保育）		3
計		6

相談の内容		件数
友だち関係（嫌なことを言えない）		1
活動について（午後の外遊び）		1
職員の対応（昼寝中のトイレ）		1
その他（育児休業にかかる継続入所手続き、ゲームによる夜更かし、学童保育）		3
計		6

2019(R1)年度には、2件の苦情と6件の相談がありました。

苦情の内容は、耳の傷について職員が気付かずに降園させてしまったことが1件、外遊びをする際の衣服の着替えについての説明不足が1件でした。毎朝一人一人の園児の様子をよく見て顔や体の傷の有無を確認すること、また、丁寧で分かりやすい説明をするよう、心がけています。