

利用者からの苦情の申し出・相談及び解決の状況（2020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		
	シャワーの湯温	1
	ゴキブリの発生	1
入所者間の苦情		
	浴室のマナー	1
	隣室の騒音	1
	入所者同士の関係	2
計		16

2020(R2)年度には16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2件、入所者間の苦情に関するものが14件でした。

施設に関して、シャワーの湯温については機器の調節を行ったほか、ゴキブリの発生については発生源となった隣家のベランダの清掃によって解決しました。

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、該当する入所者に直接伝えるなどして解決しました。

2 城南園（保育所）

苦情の内容	件数
友達関係（仲間に入れてもらえないこと、顔を叩かれたこと）	2件
職員の対応（オムツ交換、目を合わせない、職員の言葉）	3件
その他（午睡時担当者の私語について）	1件
計	6件

相談の内容	件数
生活リズム（ゲーム、周りの協力）	3件
その他	
コロナ感染について（不安、悩み）	1件
子育てについて（ストレス）	3件
保護者自身の悩みについて（ストレス、入所、体調）	3件
延長保育のおやつ	1件
家について（小さいと言われたこと）	1件
連絡物（紛失）	1件
就学（発達相談）	2件
計	15件

令和2年度は、苦情6件と相談15件があった。

苦情の内容は、迎えに来た時仲間に入れてもらえず泣いていた。今度一緒に遊べるか心配していたのが1件。通りすがりに頭を叩かれたので状況を伝えて欲しいが1

件。気が付かず、迎えに来た時に帰してしまった。状況を確認して伝えていくようにする。

育児の悩みや、就学に向けての相談が多かった。