

## 2023（令和5）年度 利用者からの苦情の申し出・相談及び解決の状況

### 母子生活支援施設（秋田婦人ホーム）

苦情の内容	苦情数	備考
職員に関して		
職員の対応が不適切	2	児童への不適切な対応、他
施設に関して		
施設の設備	1	シャワー温度が低い
その他	1	浴室の使用方法
入所者間の苦情		
浴室のマナー	5	浴室・脱衣所の使い方
計	9	

職員に関する事項が2件、施設に関するものが2件、入所者間のことが5件、計9件の苦情・要望があった。

職員に関しては児童への不適切な対応が1件あり、当該児童及び母に謝罪した。もう1件は職員の対応が適切であったと判断した。

施設・入所者間のことについては入浴マナーに関することが多く、その都度掲示などにより対応した。

今年度も「苦情解決要綱による第三者委員」での協議が必要な事項はなかった。

### 保育所（城南園）

苦 情 の 内 容	件数
職員の対応（ゴミ箱の場所、車の止め方、言葉遣い、迎え時間、叩く）	5件
計	5件

相 談 の 内 容	件数
勤務先の人間関係について（悩み）	2件
入所について	1件
下に子どもが生まれて（気持ちの安定）	2件
就学に向けて（学童、サポーター）	3件
肌荒れについて（アレルギー）	1件
計	9件

要 望 の 内 容	件数
行事の時の駐車場の番号札（早めに配布）	1件
計	1件

令和5年度は、苦情5件と相談9件・要望1件があった。

放課後児童健全育成事業（ひばりクラブ） 苦情・要望等はありませんでした。