

## 2025（令和7）年度分 苦情・要望等の状況

### 【秋田婦人ホーム】

苦情の内容	苦情数	備 考
施設に関して		
浴室の関連	1	浴室にゴキブリが出た
〃	1	入浴マナーのポスターが劣化している
入所者間の苦情		
居室のマナー	2	居室で子どもが飛び跳ねて響く
その他	2	大音量で音楽を鳴らす、ほか
計	6	

施設に関する事項が2件、入所者間のことが4件、計6件の苦情・要望があった。そのうち施設に関するものは浴室にゴキブリが出たというものであり、駆除を行った。また、浴室や居室でのマナーに関する苦情が4件あり、「つくしの会」（母親の会）や掲示により注意を促した。

「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。

### 【城南園】

苦 情 の 内 容	件数
連絡不足（急な土曜日の登園時間について）	1件
職員の対応（大切な手作り絵本等を濡らされた場合の対応）	1件
計	2件

要 望 の 内 容	件数
なし	0件
計	0件
相 談 の 内 容	
言葉が少ないのでどうしたらよいか	1件
学童保育について	1件
小学校のクラスには、どんなクラスがあるのか知りたい	1件
仕事が決まらないのでどうしたらよいか（一時保育について）	1件
計	4件

苦情2件、要望0件、相談が4件あった。

(苦情)

- ・土曜日は希望を聞いているが、急な早い時間での保育依頼について説明が不十分。
- ・嫌だった子どもの気持ちをしっかり考えているのか、対応はどうだったのか。

(要望) なし。

(相談)

- ・言葉が出ないが、どうしたらよいか。(2歳児)
- ・学童保育の利用時間はどうなっているのか相談したい。(5歳児)
- ・子どもにあったクラスは、どんな小学校にどんなクラスがあるのか相談したい。  
(5歳児)
- ・就活をしているが、仕事が決まらないので相談したい。決まらない場合子どもはどうなるのか相談した。(3歳児)

## 【ひばりクラブ】

秋田市による匿名の「放課後児童クラブ利用者への満足度アンケート結果」より苦情要望

### 【活動内容】

- ・外での遊びが少なかったのが残念。
- ・遠足はいろいろなところへ行ってみたい。

### 【職員対応】

- ・団体行動が苦手な子にも丁寧な対応をして欲しい。
- ・子どもの態度に対する注意が多いため負担になっている。

### 【利用料】

- ・長期休みに保育料の追加徴収がある。
- ・保育料を安くして欲しい。

### 【施設】

- ・部屋が一つしかない。
- ・着替える際に仕切りや更衣室がない。  
➡着替え用に別室を借り、布で間仕切りを作った。
- ・2階の運動している音が思いのほか1階に響いている。
- ・児童館の遊戯室や図書室をもう少し自由に使いたい。  
➡児童センターの厚生員と話し合いをして、遊戯室や図書室の使用の仕方が大幅に改善された。