

利用者からの苦情の申し出・相談及び解決の状況（2021年度）

秋田婦人ホーム（母子生活支援施設）

苦情の内容		苦情数	備考
施設に関して			
	自転車置き場で強風で 自転車が倒れる	1	それぞれの対応を依頼
	職員の対応が不適切	1	第三者委員会に申し出
入所者間の苦情			
	浴室のマナー	2	
	感染対策	1	マスクをしないことへの苦情
	入所者同士の関係	1	入所者の噂話
計		6	

2021(R3)年度には6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4件でした。施設に関して、自転車倒れ防止輪留めの設置を検討しましたが、台数分を設置できないことを説明し理解してもらいました。

職員の対応が不適切であったとすることについては、第三者委員会に申し出があり「苦情解決実施要綱に基づく第三者委員会」が行われました。

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。

利用者からの苦情の申し出・相談及び解決の状況（2021年度）

城南園（保育所）

苦情の内容	件数
職員の対応（受け入れ、連絡ノートの入れ間違い）	2件
その他（駐車場の除雪）	1件
計	3件

相談の内容	件数
吃音について（悩み）	1件
園のおやつの種類について	1件
食後の発疹について（アレルギーではない）	1件
計	3件

要望の内容	件数
ロンパースタイプの下着（使用できるか）	1件
献立（アレルギー除去食の食材や調味料等の内容を知りたい）	1件
計	2件

令和3年度は、苦情3件と相談・要望5件があった。

（苦情）

今年度は大雪だったので、送迎の時、車で駐車場に入る時に前が見えづらいと申し出があった。

（相談・要望）

献立に写真が掲示されているが、アレルギーの除去の内容を詳しく知りたい。