

利用者からの苦情の申し出・相談及び解決の状況（2022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			
職員の対応が不適切	4	相談時の配慮、個別対応等	
施設の設備	1	シャワー温度が低い	
その他	1	脱衣所の戸	
入所者間の苦情			
浴室のマナー	8		
噂や詮索	1	入所者の噂話	
その他	2	自転車の置き方等	
計	17		

施設・職員に関する事項が6件、入所者間の事項が11件、計17件の苦情・要望がありました。

職員に関する苦情については誤解と思われることがありましたが、無記名であったことから詳しい聞き取りを行えず、誤解を招かない対応について職員会議で検討しました。

施設や入所者間のことについては入浴マナーに関する苦情が多く、その都度掲示などにより注意を喚起しました。

苦情の内容	件数
友だち関係（登園時、キックされた、注意したがやめない）	1件
計	1件

相談の内容	件数
メガネのゴム紐について（不便があるの相談したい）	1件
遊びについて（友だち関係）	1件
靴下を履かせることについて（迎え時）	1件
お茶コップについて（忘れ時のため）	1件
計	4件

令和4年度は、苦情1件・相談が4件あった。

（苦情）

朝、登園時にキックされて、止めるように話したが、やめてくれなかった。

（相談）

メガネのゴムをとったら不都合があるのか相談したい（2歳児）

「一人で遊んだ」と話すが、友だち関係はどうなっているのか相談したい（2歳児）

迎えに行った時に、靴下を履かせておいてほしい（1歳児）

こだわりがあるので、お茶コップを忘れたときのために、家にある大好きなコップをもってきてもいいか相談したい（2歳児）