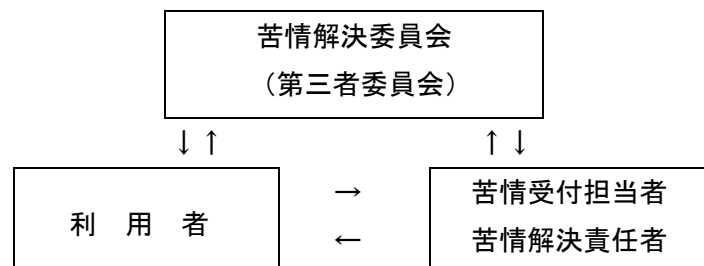


苦情に対する取組

- I 秋田県母子寡婦福祉連合会では、施設等での福祉サービスに係る苦情対応や、適切な解決を図るため、「苦情解決委員会」を設置しています。



・苦情がある場合は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者に申し出てください。なお、苦情解決委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

・苦情解決責任者は誠意を持って話し合い、解決に努めます。

1 苦情解決委員

藤原 篤 (当会 監事)
目黒 和雄 (当会 評議員)
田村 知子 (民生児童委員)

2 苦情解決責任者

秋田県陽光園 園長 大野 佑司
秋田わかばハイム 施設長 豊嶋 司
あきた保育園 園長 嘉藤 玲子

3 苦情受付担当者

秋田県陽光園 副主任 真田美代子
秋田わかばハイム 施設長補佐 高山 則子
あきた保育園 園長補佐 熊谷 優子

II 苦情処理の概要（平成25年度）

< 苦情解決委員会に報告（平成26年1月21日開催） >

1 秋田県陽光園（婦人保護施設）

該当なし

2 秋田わかばハイム（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応状況
44	5/12 利用者	子どもも大きくなって退所を考えているので、市営住宅の空き情報を知らせて欲しい。そういう依頼があったので伝えたところ、「出て行けて事か！」と逆上し、情報記載の用紙を丸めて職員に投げつける。	<p>精神的なものからうつ病にかかり、いろんなことが不安になっていた時期。経済面での不安や子どもの反抗期の対応など、どうしていいかわからなくなっていた。</p> <p>集団生活からも抜け出そうとして住宅を探すが、それも見つからずイライラしていたところに、気に入らない情報をもらったことから怒りが爆発してしまったというもの。</p> <p>その後、本人と職員が話し合いを重ね、精神科病院の受診、生活保護の受給につなげた。</p> <p>また、適当な市営住宅は見つからなかったものの、ハイム近くのアパートに転居し、今は母子で安定した生活をしている。</p>

3 あきた保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応状況
1	保護者	<p>12/19（連絡帳より）</p> <p>5歳児はハンカチを自分で準備し、保育園に持参するようになっているが、トイレ内にハンカチを落とすなど、不衛生な面も見られるので、ハンカチホルダーを持たせました。</p> <p>12/21（連絡帳より）</p> <p>保育園で使用できない判断理由と今後の衛生面での考え方を教えて欲しい。</p>	<p>当日、クラス担任よりハンカチホルダーの保育園での使用はできれば控えていただきたいことを伝えた。</p> <p>12/25 園長補佐より、次の内容を母親に話し理解していただいた。</p> <p>ハンカチホルダーについては市内の小学校でも必ず使用しているものではないこと。</p> <p>また、小学校に向けての練習というよりも、自分で準備したり、汚れたときにどうしたらよいのかを考えたりする機会にするための取組であること。</p> <p>衛生面については、汚れてしまったときは使わないようにしていること。</p> <p>いずれにしても、冬期間は感染性の病気の流行などもあり、配慮の必要があると考えて、ハンカチではなく、ハンドペーパーの使用に戻すことにする。</p> <p>※ 母親に直接話したほうがよいとの判断から、連絡帳で話があったから日数がたってしまったが、直接話すことで和らいだ雰囲気の中で伝えられ、理解が得られた。</p>

