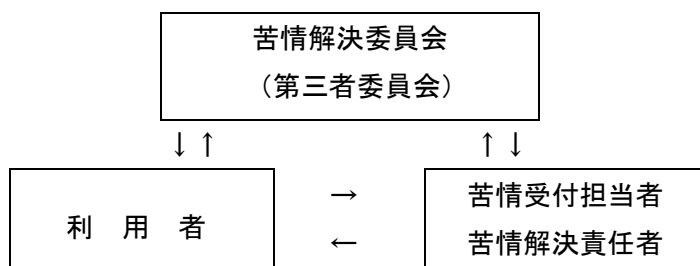


## 苦情に対する取り組み

- 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24年度）

< 苦情解決委員会に報告（平成25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
43	利用者	居室の鍵を娘に貸したがすぐに返却されず、時間経過後探したが発見できなかった。鍵交換が必要となったが、代金は子どもを施設に預けている間の出来事であるので自分は弁償しない。施設側で対処すべきだ。	居室の鍵は子どもに持たせず必要に応じ職員が貸し出しすぐに返してもらうことを基本としている。 今回は、子どもがすぐに返却しなかったことと、声がけが遅れたこと、探すよう促してから確認までの日数がかかってしまったことが要因である。 鍵については、紛失したときは弁償してもらう事を入所時や月例会で何度も説明しているが、今回は施設側にも一部責任があるので鍵交換代の折半を提示したところ、了承を得た。 今後の対策としては、鍵を貸し出した職員に直接返却してもらうことを確認した。

3 あきた保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応状況
4	保護者	被災県からの転入者で入所時放射能汚染について特に気にしている様子で、給食に関する書面の提出があった。内容は牛乳、麦茶、桃、さくらんぼ、白身の魚などを食べさせないでほしい。	要望については受け入れることとし、代替が無いときは食べられるものだけで対応し、足りない栄養については家庭で補給してもらうこととする。

	<p>保護者 小学生の姉がロタウイルスで早退したことを父親から聞き、次の日、姉の状況を確認し、以降、玄関での受け入れを伝えたが、父親は大丈夫ですと普段どおり園内に入って来た。そこで改めて、迎えに来た母親から翌朝からの玄関での受け入れにつき承諾を得たが、翌朝父親より、自分も罹患したが完治しており、マスクもしているので問題はないとの話が出された。</p>	<p>インフルエンザ対策として、家族であってもウイルス性の感染が疑われる場合は、玄関での対応をお便り等でお知らせしており、ノロウイルス、ロタウイルスの場合も感染の拡大を防ぐため、個別に同じ対応をお願いしていることを伝え、理解していただいた。</p> <p>他の保護者の方々にも周知するため、玄関にお知らせの貼り出しと各家庭に文書を配布した。</p>
--	--	--