

## ■ 令和6年度 苦情解決制度取り組み実績

## ・相談件数

	ふじみ	赤羽莊	江東莊	南千住莊	一之江莊	江戸川寮	新栄保育園	子ども園もぐもく	富久町保育園	オルト保育園	富久町児童館	早稲田南児童館	中町児童館細工町学童	滝野川老健	その他事業	施設不明
職員受付件数 ※	28	0	0	0	2	3	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
意見箱投函件数	7	0	0	0	0	17	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
相談日受付件数	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話受付件数	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話受付(匿名)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他(手紙等)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
申出書受付件数	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※その場で対応可能なもの等を除く

## ・相談内容(抜粋)

施設について	カップ麺の自動販売機を置いてほしい
	吸い殻が山盛りになっている
	web面接を受ける時に館内放送が入らない部屋がほしい
	エアコンのフィルターが破れているので交換してほしい
	施設のWi-Fiの使い勝手が悪い
	施設の立地が良くないため就労が大変
	エレベーターや廊下、換気扇等が汚れているため掃除をしてほしい
	掃除機の吸引が悪い
	トイレの流水音やペーパーホルダーの音がうるさい
	居室が狭く、備品の不具合も多い
サービスについて	置いてある漫画の継ぎ巻を増やしてほしい
	蚊が多いのでスプレーを各居室に置いてほしい
	吸い殻が山盛りになっている
	お出かけイベントを増やしてほしい
	冬季でも浴槽にお湯を張る日以外はシャワー浴を毎日したい
職員について	職員に他利用者のテレビの音量の注意をもらった時に、「職員が気付いたから」という配慮がほしかった
	事務所で職員同士が話している声が窓口の外に聞こえてきた
	自分のせいではないのに、自分が悪いかのように言われて嫌だった
	前もって許可を得ていたのに職員間の情報共有不足によって他の職員から注意を受けてしまった
	子どもが職員に抱きつく、膝に乗るなどのskinシップは避けてほしい
	職員がこちらの考えを聞かず支援の提案してきたり、条件に該当しない提案をされることがある
	話がうまく伝わらないと感じる
	事前説明が不足していたために支給される物を自分で購入してしまった
	清掃スタッフの掃除に私物のスポンジを使われた
	他児から蹴られた時にすぐに冷やすなどの対応をしてくれなかった
	子ども同士の喧嘩があったことを職員から報告してほしかった
	敬語を使わず馴れ馴れしく話してくる職員がいる
	他機関に対する話し方が威圧的だった
	対応が異なる職員がいた
	職員によって名札を付ける位置が違うため、すぐに職員だとわからなかった
	不適切な職員は注意ではなく辞めさせてほしい
他の利用者について	喫煙室の決まりを守らない人がいる
	トリートメントを流してから浴槽に入るようにしてほしい
	喫煙室のドアを静かに閉めてほしい
	トイレの後に手を洗わない人がいる
	喫煙室で騒ぐ人たちがいるのを止めさせてほしい
	他利用者の生活音がうるさい
	トイレが汚れている時があるため張り紙をしてほしい
	冷蔵庫内の物を盗まれた
	食堂に長く居る利用者がいる
	夜中に他の居室をノックして煙草等の無心をする利用者がいる
その他	悪口や噂話をしている人達がいる
	怒鳴った利用者がすぐに退所になっていないのはおかしい
	トイレに入っている時に他利用者に電灯を消された
その他	在園児が退園後に公園で遊具の使い方で他児とトラブルになった

※内容が重複する苦情や意見については、まとめて表記している。

※一度に複数の相談をしている場合もある。

※個人及び施設情報保護のため、意味内容が変わらない程度に名称の省略や文言の変更をしている。