

■ 平成30年度 苦情解決制度取り組み実績

・相談件数

	ふじみ	赤羽荘	江東荘	南千住荘	一之江荘	足立寮 墨田寮	新栄 保育園	もくもく 子ども園	富久町 保育園	オルト 保育園	富久町 児童館	施設 不明	その他 事業
職員受付件数 ※	35	0	12	0	0	4	3	2	1	1	2	0	9
意見箱投函件数	25	1	7	1	0	3	0	0	0	0	0	0	5
相談日受付件数	18	0	5	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
電話受付件数	10	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
電話受付(匿名)	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
その他(手紙等)	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
申出書受付件数	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※その場で対応可能なものを除く

・相談内容(抜粋)

施設について	シャワー室や廊下にごみが落ちており、掃除が不十分。
	建物前の道路から排気ガスが入ってくるため、反対側の居室に移動したい。
	保育室内の家具を移動したため、死角が出来ているのではないかと。
	水道管のウォーターハンマー音がうるさい。
	シャワーがお湯になるのに時間がかかる。
	喫煙室から漏れる煙草の臭いが苦痛。
サービスについて	居室に物を掛けるフックが欲しい。
	職員が不在の時間帯に火災報知機が2回鳴って、なかなか止まらなかった。
	買い物支援で、荷物が多い場合は職員が車椅子を支えられないことや、全ての荷物を持ってないこともあると言われたのはおかしい。
	受付票に日付だけでなく時間も入れてほしい。
	プログラムサービスについて声をかけられると断りづらい。
	急な残業になった時に当日の延長保育等を対応してほしい。
	トイレ清掃でゴム手袋を使用できるようにしてほしい。
	施設に伝えた他利用者への苦情に対して、回答がない。
	最初に承認を得ていたことを1ヶ月経ってからダメだと言われた。
	おかずの盛り付け量が均等でない。
	後から受付した人が先に呼ばれた。
	会計の待ち時間が長い。
	サービスの利用ができないのであれば、もっと早く教えてほしい。
案内表示が分かりにくかった。	
職員が買い物や病院についてきてくれない。	
職員について	退所先に関して、関係者の話し合いで職員が余計なことを言ったために方針が変更になってしまった。
	職員が冷たい、うるさい。
	肘をついたり、手招きをしたりして患者に対応する職員がいて失礼。
	大きな声で強い言い方をする看護師がいてすごく嫌な思いをした。
	薬を処方以上に飲み過ぎないようにと言われて厳しいと思う。
	診察で何を訊いても「高齢だから」という返答ばかり繰り返されてしまった。
	担当職員が忙しくてなかなか話ができず、その場で対応してもらえない。
	からかわれた子が他児を蹴ったのは、職員の対応が不十分だったから起きた。
	関係機関への伝達忘れがあった時に、ミスを認めず取り繕うような対応だった。
	依頼したことには直接関連しないプライベートなことをいろいろ訊かれて不快だった。
ヘルパーが自転車を猛スピードでこいでいるため危ない。	
他の利用者について	対応が上から目線に感じる。
	窓口の近くで職員が他利用者について話している、内容が聞こえてしまった。
	夜間に他利用者が携帯電話を使用しているうるさい。
	あまりお風呂に入らないなど不衛生な利用者の臭いを改善してほしい。
	他利用者が敷地内にごみを投げ捨てている。
	自分の家族について話した内容を他の利用者に話されてしまってとても嫌だった。
	他利用者の子どもの声がうるさい。
	ルールを破っている他利用者があり、その利用者を退所させるか、そのルールをなくすかしてほしい。
	時間にかまわず他利用者が居室をノックして差し入れなどを押しつけてくる。
	他利用者の躰がうるさいため、別室にしてほしい。
	冷蔵庫に入れておいた物が無くなった。
ベビーカーを廊下や駐輪場に置いてしまう利用者がある。	
談話室の長時間利用や飲食など使い方が迷惑。	
利用者同士でお菓子のやりとりがあり、買うのが負担。	
他利用者について細かくチェックしている人がいるため、自分も気にしてしまい窮屈になっている。	
その他	お迎えの保護者の自転車が自分につかかったため、自転車の乗り方を注意してほしい。
	福祉事務所の支援方針に不満がある。

※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を含む。

※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文言や設定を変更している。