

令和元年度 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	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	滝野川 病院	施設 不明	その他
職員受付件数 ※	27	1	3	0	0	5	1	1	1	1	0	3	0	0
意見箱投函件数	8	0	0	0	2	8	1	0	3	0	0	0	0	0
相談日受付件数	13	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	2	0	0
電話受付件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話受付(匿名)	0	0	0	1	0	2	1	0	0	4	0	0	0	0
その他(手紙等)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
申出書受付件数	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※その場での対応可能なもの等を除く

・相談内容(抜粋)

施設について	テレビの画面が暗い。
	お風呂の蛇口であまり出ない箇所がある。
	ピアノが壊れていて音が出ない。
	寒いのでカーテンを断熱素材に換えてほしい。
	向かいの建物から見えないように、洗濯室の窓にもカーテンをつけてほしい。
サービスについて	テレビ視聴や利用者同士の団欒のため、消灯時間を22:00から23:00に変更してほしい。
	保護者がもっとやるべきところを保育園がやってあげすぎだと思う。
	もっと入所者が外に出る機会を増やしてほしい。
	保護者からの電話連絡が片方の担当者にしか伝達されていなかった。
	短期就労を認められないのが納得できず、認められる場合について表に示してほしい。
	職員が郵便物を各郵便受けに入れるのはプライバシーの侵害だ。
	消防設備点検時等に、職員が業者に入室を促す前に自分の許可を取ってほしい。
	ごはんを大盛にしないと食事のカロリーが少ないと感じる。
	水筒を子どもに毎日持たせるのは負担なため再考してほしい。
	年度途中で職員が異動したり、アトリエ担当職員が辞めてしまったのは残念だった。
楽しみにしていた発達記録が作成されなくなり、残念。	
園の取り組み内容を変更したことについて、園からの説明が間違っていた。	
職員について	他職員に対して話し方が厳しい職員がいる。
	「後でやります」と言った後の対応が遅い。
	職員が圧力をかけるような言い方をする。
	職員の支援方針が何度も変わり、自分が望んでいることに対応してくれない。
	問い合わせに対して、職員によって回答や対応が異なっていた。
	苦情に対して、職員がその場で解決せずに「伝えておきます」という対応をする。
	自分が嫌だといった路線沿いの物件を紹介された。
体調を崩した時に職員に相談したら、バカにされたように感じて不快だった。	
他の利用者について	他の利用者の生活音やおしゃべりがうるさい。
	悪口を言われたり、無視されたりする。
	掃除の時間にきちんと掃除をしない利用者がある。
	衛生面で臭いがきつい利用者がある。
	夜中に携帯電話で話している利用者が出て迷惑。
	香水の匂いが強い人がいて、自分に匂いが移ると仕事で困る。
	他利用者の行動に対して嫌味や悪口を言う利用者が出て不快を感じる。
	同室の利用者が喫煙者で、衣服や身体に付いた煙草臭が不快。
	深夜のベランダでの話し声や、夜間に聞こえる親が子を叱る声がうるさい。
	他世帯の子どもが遊びに来て、遅くまで帰らない。
	飲酒をしている利用者がある。
	トイレを汚す人がいる。
	食堂を占領しているグループが出て使いづらい。
	施設のルールを守っていない利用者がある。
	喫煙しない人が喫煙室に入ってきてお喋りしないでほしい。
同室者が居室の窓を開けるので寒い。	
子ども達がエレベーターの延長ボタンを押しているため、エレベーターがなかなか来ない。	
子ども達がお菓子を食べながら遊んでいるため、施設内にゴミが落ちていて困る。	
言葉や態度がきつい利用者がある。	
その他	近隣住民が園の保護者と思われる自転車の人に、乗り方について注意をしたら暴言を吐かれた。
	施設で紹介してもらった物件紹介事業者が親身になってくれない。

※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。