

■ 令和2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	子ども園 もくもく	富久町 保育園	オルト 保育園	富久町 児童館	滝野川 老健	施設 不明	その他
職員受付件数 ※	6	0	1	1	1	0	3	0	0	1	1	2	0	0
意見箱投函件数	13	0	0	0	1	4	0	0	1	0	0	3	0	0
相談日受付件数	5	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話受付件数	0	0	0	1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0
電話受付(匿名)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
その他(手紙等)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
申出書受付件数	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を除く

・相談内容(抜粋)

施設について	別の階の居室に移りたい
	施設内に飲み物の自動販売機が欲しい
	清掃が行き届いていない
	居室にクローゼットがなくて困る
サービスについて	中履き用のスリッパのサイズが小さい
	館内放送の音量が大きい
	3か月で施設を退所する枠組みはスケジュールが厳しいが、職員からプレッシャーをかけられる
	新型コロナウイルスの感染防止のため、育休中は通園を休んでほしいと言われた
	同じ居室階の人達と合わないのので別の階に移動したい
	施設内の自動販売機の飲み物に甘くない炭酸水を加えてほしい
	入院中の家族とオンラインだけでなく直接面会したい
	診察等の待ち時間が長く、複数での対応や説明、待ち時間の目安が分かるシステム導入など工夫してほしい
	入所期限を延長してほしい
	コロナでも他の園は公園に行っているのだから、当園でも子ども達を公園に行かせてほしい
	土日は小学生が大きい部屋を使うことになっているが、乳幼児も大きい部屋を使用したい
	施設のしおりに記載されていないルールがあり、わかりにくい
	書類に印鑑を使用する方式をやめてほしい
転宅費用を貯めるという支援目的とはいえ、給与明細や通帳を確認されるのは嫌だ	
職員について	職員が自分ばかりに注意してくる
	挨拶してくれない職員がいる
	外で子ども達と遊んでいる時にマスクをしていない職員がいた(感染防止)
	担当職員が融通が利かず、自分のことをわかってくれないと感じる
	職員が寄り添ってくれず侮辱された
	職員によって言うことが違う
	職員の対応が事務的で見下されているように感じた
他の利用者について	喫煙室に長時間滞在している人がいる
	睨んでくる利用者がいる
	エレベーターで子ども達が遊んでいるため、なかなかエレベーターが来ない
	緊急事態宣言中に施設内で遊ぶ子ども達の声が響いてうるさい
	洗濯機の使用ルールを守らない人がいる
	共有の冷蔵庫を一人で多く占有してしまう人がいる
	共有スペースでの話し声がうるさい
	上階の子ども足音がうるさく、親が注意している様子がない
	自分の居室階ではない階に入出入りしている人がいる
	夜間に他利用者がたてる物音がうるさい
	子ども達が外で水鉄砲で遊んでおり、駐輪している自転車にかかるかと錆びてしまう
	隣室から壁をコンコンと打つ音がある
	掃除機のかけ方が雑
特定の利用者が自分といつも一緒にいようとしますが、嫌なことを言われるなどストレスで困っている	
お迎え時にマスクをしてない保護者がいる(感染防止)	
その他	近隣住民より、お迎えの後に隣の公園で保護者が子どもを遊ばせながらお喋りをしていて危ない
	近隣住民より、公園で幼児達が密になったり大声を出して遊ぶのは感染防止の観点からリスクがあるのではないかと

※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。