

■ 令和4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 ※	14	1	0	1	2	4	0	0	0	2	0	0	0	0
意見箱投函件数	9	1	0	0	0	11	0	0	1	0	0	0	0	0
相談日受付件数	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
電話受付件数	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2
電話受付(匿名)	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	0	0	0	0	0	0
申出書受付件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※その場に対応可能なもの等を除く

・相談内容(抜粋)

施設について	洗濯機の洗濯槽にカビがついている
	食堂のカーテンを洗濯してほしい
	洗濯槽の汚れが気になる
	バス停や薬局がもっと近くにあると良い
サービスについて	ごはんの量が若者には少なくて夜にお腹が空く
	出汁を使ったおかずの味が薄い
	食事を摂れない場合に食費として支給される額が少なすぎる
職員について	以前にミスをした職員を他部署に異動させてほしい
	依頼した書類をなかなか渡してもらえない
	相談員として不適切な言い回しがあったので辞めさせてほしい
	言葉遣いが怖いと感じる職員がいる
	交通費について職員から何度も確認されて嫌だった
	子どもの名前を呼び捨てにしないでほしい
	探られているような気がするため、きょうだいについて何度も聞かないでほしい
厨房職員に面倒そうな対応をされた	
他の利用者について	隣室者の咳や物音がうるさい
	若年利用者が集まって行動してうるさい
	冷蔵庫や洗濯機から物がなくなる(盗られた)
	多国籍料理の匂いがきつくて辛い
	子どもの足音が響いてうるさい
	お祭り騒ぎをしてうるさい利用者がある
	お風呂場で迷惑行為をしている利用者がある
	スマートフォンの音をオンにして使用している利用者がある
	同室者のイヤホンの音漏れがある
	不衛生で臭いがきつい利用者には、もっと入浴してほしい
談話室でずっと話している二人組がいてイライラしてしまう	
その他	浴槽に入る前に身体を洗わない利用者がある
	担当ケースワーカーに手帳取得を求められたことが不満
	(近隣より)子どもの声がうるさい

※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。