

■ 平成26年度 苦情解決制度取り組み実績について

・相談件数

	ふじみ	赤羽荘	江東荘	南千住荘	一之江荘	足立寮	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
職員受付件数 ※	10	0	1	0	0	1	1	2	0	2	0
意見箱投函件数	24	0	0	0	0	28	1	0	0	0	0
相談日受付件数	9	1	0	0	3	3	0	0	0	0	0
電話受付件数	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0
電話受付(匿名)	1	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
申出書受付件数	4	0	0	0	0	1	0	1	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	居室に時計やTV、DVDなどの文化的な物を置いてほしい
	水道の配管の音がうるさくて気になる
	防災訓練の非常ベルがうるさい
	窓があまり開かないのは閉塞感があるので、開くようにしてほしい
	浴室の扇風機カバーに埃が溜まっている
サービスについて	トイレにエチケット音の鳴る機械を付けてほしい
	夜遅く仕事から帰宅した時にも、お風呂と食事がとれるようにしてほしい
	夜間にエアコンを付けるとのどが痛くなるので付けなくてほしい
	お風呂に体重計を設置してほしい
	いつ次の事業に移行できるのか分からず心配
	パンのメニューを増やしてほしい
	着の身着のままに入所したが、着る物はどうしたらよいか分からない
	神経に良くないとされる成分の入っていない虫よけを子どもに使用してほしい
	共有部分の清掃を共同で行うのが苦痛
	施設入所にあたり感染症の確認のためとのことだが、健康診断書は個人情報だから提出したくない
	喫煙ルームだけ24時間エアコンが入っている等、喫煙者が優遇されているのはおかしい
	施設内のクラブ活動がつまらないので充実してほしい
職員について	仕事を休んで講習を受ける時は、職員から職場に話して欲しい
	食事の量が少ない
	給与を落としたのが3回目となり、担当職員から「それは多いんじゃないか」と言われて心外だった
	職員の言葉に傷つけられた
	掃除の時間に体調不良を訴えたが、職員から掃除を促された
	厨房の職員が手洗いをきちんとしているか心配
	食堂の時計が数分ずれていたために「時間を守ってくださいね」と言われたのが嫌だった
	交通費申請において、社会一般の通念からかけ離れていることを求める職員がいる
	自分の荷物が粗大ゴミのように扱われた気がして嫌だった
相談や話しかけをしても「担当ではないから」ときちんと聞いてくれない職員がいる	
専門的知識をあまりもっていない職員がいる	
他の利用者について	共同の居室で電灯を一晩中つけている人がいて困る
	私物を共有の棚に置いており、触れると怒鳴る利用者がいる
	規則違反が常態化していると思われる利用者がいる
	食堂での席取りをしなくてほしい
	食堂でマナーの悪い利用者がいる
	TVを観ている人の音がうるさい
	共用冷蔵庫に入れていた自分の飲み物が開いていた
	同室の他利用者の話し声や咳き込む音、鼾がうるさい
	洗濯機の使い方が悪い人がいる
	隣室者の物音がうるさい
他利用者から煙草を無心される	
皆が使用するソファでオムツ交換する人がいて、不快に感じる	
その他	福祉事務所の担当ケースワーカーとの関係がうまくいかず不信感がある
	外部から派遣された就労相談員に相談しても役に立っていない
	夏祭り等の行事の音がうるさい(近隣より)
	早く希望の場所へ転居したいが、福祉事務所がなかなか認めてくれないので、福祉事務所に伝えてほしい 建物の明かりがまぶしくて眠れない(近隣より)

※同系統の苦情等については、まとめて表記しているものあり ※一度に複数の相談をされている場合あり

※個人及び施設情報保護のため、意図的に文言や設定を変更しているものあり