

■ 平成27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	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
職員受付件数 ※	9	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0
意見箱投函件数	7	0	0	0	0	18	4	0	0	0	0	0
相談日受付件数	12	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
電話受付件数	2	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1
電話受付(匿名)	2	0	1	0	0	1	0	0	3	0	0	0
その他(手紙等)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申出書受付件数	5	0	0	0	0	0	0	0	0	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	園内の清掃が不十分
	本棚の開閉が不便
	出席簿を書く場所から時計が見えないのは不便
	食堂の網戸の隙間から虫が入ってくる
	乾燥機を設置してほしい
サービスについて	保護者へのアナウンスや説明が足りない
	保護者会のプリント配布を事前配布にしてほしい
	保護者への連絡はメール配信にしてほしい
	オムツを替える場所の棚に汚れたオムツが放置されていることがあり不衛生
	体調不良時の離乳食の対応について、もっと融通を効かせてほしい
	カラオケの曲を新曲にしてほしい
	汗をよくかくので午前中にシャワーを使えるようにしてほしい
	消毒用アルコールを各居室に置いてほしい
	安否確認後にカーテンをきちんと閉めてほしい
	電話で大事な話をしている時の周りの話し声に対して注意してほしい
	仕事で遅くなるため、22:00以降に仕事着の洗濯が出来るようにしてほしい
	食事にもっと海藻類や納豆などを出してほしい
	門限が早すぎる
	少しレクリエーションがほしい(ゲーム、カラオケ、パソコンなど)
	お水とお茶以外にコーヒーも飲めるようにしてほしい
ごはんのみそ汁のお代わりが出来るようにしてほしい	
職員について	職員の話し方が子どもに対するような口調で苦痛
	自分が言ったことを十分に理解してもらえていない気がする
	天井の扇風機の蓋が落ちてきた時の保育士の様子に真剣さが足りないと感じた
	命令口調の職員がいる
	職員から何かと指導されるため、口を挟まずに見守ってほしい
	心身の具合が悪い時に、打ち解けようと話しかけないでほしい
	職員間の情報共有にズレがある
	貸出物品に関する対応が職員によって違う
	質問したいことがあるが訊きづらい
職員の対応が画一的すぎる	
他の利用者について	他利用者の子供が居室に遊びに来て、なかなか帰らない
	他利用者からタバコの無心をされる
	食堂にコップを置いて場所取りをするのを止めてほしい
	過干渉な利用者がストレスなのでどうにかしてほしい
	合わない利用者との関係が辛い
	他利用者の軒や足音がうるさい
	不衛生で臭いのする利用者がある
他利用者が集まって悪口を言っていて不快	
その他	近隣マンションの子どもの声がうるさい
	施設についてよく知らないままに入所したので不本意

※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、意味内容が変わらない程度に文言や設定を変更しているものあり