

■ 平成28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	その他 事業
職員受付件数 ※	28		2	1		3			2				
意見箱投函件数	5	1	1		1	21							
相談日受付件数	26					3							
電話受付件数	4				1	3							17
電話受付(匿名)				1			1			1			
その他(手紙等)			3		1								5
申出書受付件数	5						1			1			

※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	施設内に花を植えたらよいのではないかと
	物がなくなるので防犯カメラを付けてほしい
	外部の人が施設内に入った時に、すぐに発見できなかったのは不安
	トイレの掃除が不十分
	カンカンという音が排水管付近から断続的にしている
	施設内の夜間の照明が少し落としてあるので怖い
	居室内にどこからかタバコの臭いが入り込む 排水管等から悪臭がする
サービスについて	4月から担当者が2名とも変わったが、それについての説明がなかった
	トイレに手洗い石鹸と消毒液を設置してほしい
	夜遅く帰所した時にも食事代を受け取れるようにしてほしい
	他利用者の名前を知りたいので仕切りカーテンに名前を付けてほしい
	ご飯のおかわりができるようにしてほしい
	乳児が高熱を出している時、買い物に行く間子どもを看るか、代わりにちょっとした買い物に行ってほしい
	デイ・ナイトケアも就労と同様に冬でも毎日入浴できる対象にしてほしい ケガをさせた側の子どもの親にもその事実を伝えてほしい 寒いのでストーブを置いてほしい
職員について	保護者に対してタメ口や、子どもに対するような口調が不快に感じる
	職員によっては放送の音が聞き取りにくい
	職員が忙しそうに相談したくても遠慮してしまう
	補助職員が腕を組んで上から目線の横柄な対応をする
	職員間の対応を統一してほしい
	持ち物がなくなった件について、一度他利用者に確認しただけで放置しないでほしい
	お風呂を出る時間などがどうしても守れない時に、注意だけではなく具体的な案を出してほしい
	小さなことで職員にお願いしても、すぐに対応してくれないことが多い
	共用冷蔵庫から繰り返し食べ物がなくなるが、職員が特別な対処をしてくれない
	不安が強い時に傍にいてほしいのに職員の対応が冷たかった
	苦情や要望に対して、対応した結果や経過をすぐに伝えてほしい 職員が自分の価値観を押し付けてくる
他の利用者について	他利用者について嘘を吹聴して人間関係をかき乱す利用者がある
	夜間のスマートフォン利用により天井が明るく照らされて睡眠の邪魔になる
	仲の良い家族同士が互いの居室に深夜まで集まっている様子
	過干渉な利用者が出て困る
	共有の冷蔵庫を多く占有している人がいる
	頻繁に話しかけてくる利用者やTVを独占している利用者がある
	喫煙室でお茶を飲んだり長く話している利用者があるため、職員が注意してほしい
	喫煙室で抜毛して髪の毛を散らかしたままの人がいる
	夜間の他利用者のたてる物音や鼾、歯ぎしりがうるさくて眠れない
	喫煙室の椅子の座面が切れていたため、利用者の持ち物検査をしてほしい
	夜遅くに洗濯機を回す利用者が出て迷惑なので止めてほしい
	他利用者から不快なことを言われたり笑われたりする
	他利用者の知り合いが施設の前に来て話していて不安
	挨拶をしても返してくれない人がいる
他利用者からお金を無心された	
上階の生活音がうるさい	
その他	入浴時に大量のシャンプーを使って長時間髪を洗っている利用者が出て浴室が泡だらけになる
	福祉事務所から支給されたお金を紛失してしまったが、領収書がないと返金するというのは納得いかない
	自転車置き場から自転車がなくなってしまった
	他相談機関の相談員が当施設利用者に差別的な対応をする 福祉事務所からの事前説明が不十分だったため、対応が急かつ強制的に感じた (近隣住民より) 送迎車の駐車位置に気をつけてほしい、お迎え時に遊んでいる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