

■ 平成29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 ※	9		3			5	1		2				1
意見箱投函件数	13				1	8							3
相談日受付件数	15		3	2		2							
電話受付件数	5	1			1				1				2
電話受付(匿名)													
その他(手紙等)						4	2	1	1	2	2		6
申出書受付件数	2					1							1

※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	居室に他から煙草の臭いが入ってくる。
	門が錆びている。
	病棟のTVをBSも観られるようにしてほしい。
	掃除が不十分な箇所がある。
	館内放送がわかりづらい。
	蛍光灯の交換が大変そうなのでLEDにしてはどうか。
サービスについて	赤ちゃんも利用する部屋のカーベットの臭いが気になる。
	施設と病院との連絡が正確にできておらず長く待たされたことがあった。
	会計の待ち時間が長い。
	もう少し食事を改善してほしい。
	早めに対応してほしい。
	ジュースやヨーグルトは虫歯になるので子どもに提供しないでほしい。
	手を確認しないで門を開けるのでセキュリティが不十分。
	門限を遅くしてほしい。
	部屋割りをもっと考えてほしい。
	ポットの容量が少なくて不便。
職員について	掲示が見にくい。
	男の子だから、女の子だからとステレオタイプで分けないでほしい。
	突然訪問に来るのではなく事前に言ってほしい。
	職員に要望を伝えても、すぐに回答や対応がない。
	面談中に職員に笑われた気がした。
	職員の言い方がきつく馬鹿にしているように感じて嫌だった。
	患者の要求にすぐに応じず、職員の対応が冷たく感じた。
	他利用者が役割担当になっていることを忘れていたが、職員がすぐに気づかなかった。
	質問した職員によって情報提供される内容が異なっていた。
	深夜に喫煙室の壁を叩く音がしたが、夜勤職員が対応していなかった。
	園長と考え方が合わない。
	ごはんの量の希望を訊いてくれず、よそい方も雑な厨房職員が1人いる。
他の利用者について	職員から理由も聞かずに注意されたのが嫌だった。
	職員の対応に波がある。
	用便中に話しかけられて嫌だった。
	非常識だと思われる行動をしている利用者に注意してくれない。
	共用の洗濯機を使用中に他利用者が勝手に洗濯機の操作ボタンを押してしまうので困る。
	シャンプーを大量に使って髪を洗い続ける利用者が出て風呂場が泡だらけになってしまう。
	他利用者の悪口を大声で話している利用者がある。
	上階の利用者の物音がうるさい。
	態度が横柄な利用者が出て不愉快。
	他の居室の子どもが騒ぐ声がうるさい。
	エレベーターから降りる前に乗ってくる利用者がある。
	他利用者から悪口を言われる。
	夜間に複数の利用者が1つの居室に集まって話している声がうるさい。
	喫煙室のマナーが悪い利用者がある。
	門や出入口を開けっ放しにする利用者がある。
食堂の椅子をちゃんと片付けない利用者がある。	
他利用者から馬鹿にしたようにからかわれた。	
廊下や洗面所で騒ぐ利用者がある。	
朝、他利用者の目覚ましアラームで目が覚めてしまう。	
複数人の部屋の中で食事をするのはやめてほしい。	
共用冷蔵庫に入れた飲み物を他利用者に飲まれてしまった。	
その他	金銭管理支援事業を利用中だがお金が自由にならないので利用を辞めたい。
	(近隣より) 公園で子どもたちの遊ぶ声がうるさい
	関係機関の書類に不備があるため署名できない。
	早くアパートに移りたいが福祉事務所がなかなか進めてくれない。

※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