

令和5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 ※	11	0	0	2	2	7	0	0	0	1	0	0	0	2
意見箱投函件数	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
相談日受付件数	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話受付件数	3	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
電話受付(匿名)	1	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	1	0	0	0
申出書受付件数	7	0	0	0	0	1	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	公衆電話の音が聞き取りにくい
	掲示物が破れているので撤去してほしい
	給茶機のお湯に黒い小さな異物が浮いていた
	個室にハンガーラックが欲しい
	エアコンが壊れていて寒いので何か対応をしてほしい
	給茶機の周囲が狭いのでテーブルの配置を変えてほしい
サービスについて	金銭管理がきつくてストレスが溜まる
	昼夜逆転のため、決まった時間に食事を摂りにくいため、お金で支給してほしい
	エアコンが夜間に一定時間で切れないように設定を変えてほしい
	服薬管理で、残薬がなくなる前に伝えてほしい
	薬を自分の好きなように服薬したい
	職員のミスのために食事の時間に遅れたのに、食事を取り置いてもらえなかった
	イベント時の消毒や換気が十分なのか気になる
	Wi-Fiやパソコンの貸出などをしてほしい
事情があって食事を食べられなかった時に支払われる金額が少なすぎるので上げてほしい	
職員について	最近、職員の態度が冷たくなったと感じる
	職員の冗談に傷ついた
	職員の対応に温かみが感じられない
	子どもをあだ名で呼ばないでほしい
	他利用者との関係について職員に相談したところ、自分の課題と言われて傷ついた
	担当職員が自分と合わないため替えてほしい
	子どもの安全のためとはいえ遊びへの介入の基準が厳しすぎるのではないかと
	印をうまく押せなかったところ、職員が判子を取って了解を得ずに押ししてしまった
	自分の身体的特性について職員が関係機関の担当者に笑いながら話していた
DV被害の利用者の気持ちを傷付ける発言があった	
他の利用者について	上下隣室の物音がうるさい
	子ども達が施設の階段で遊んでいてうるさい
	食堂で黙食せずに喋っている利用者がある
	他利用者のドアの開け閉めの音がうるさい
	談話室で人が集まって他利用者の悪口を言っているのが不快
	お金を貸したが一部を返してくれない
	同室者がひそひそと話している声が気になって眠れない
	居室階のトイレのトイレットペーパーが頻繁になくなるため、持って行く人がいるのだと思う
	下の学年の子への態度が威圧的な生徒がいる
トイレットペーパーを使用する時の音が大きくてうるさい	
その他	(利用他施設より)子どもたちの声がうるさい、トイレの使い方が良くない

※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。 ※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。