

平成 25 年度に寄せられたご意見

あすなろの里

【ご意見 1】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	身内の不幸に弔電をいただきましたが、宛名が本人（ご利用者）になっていました。変ではないでしょうか。
施設の対応	ご利用者の親族のご不幸でしたので、ご利用者あてに弔電をお出ししました。お話を傾聴し、ご納得いただきました。

【ご意見 2】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	本人（ご利用者）が帰省した時、あざがあるのを見つけました。職員は気が付いていたのですか？
施設の対応	十分に健康状態の把握ができていなかったことをお詫びし、職員対応で病院を受診してご納得をいただきました。 今後は健康管理とご家族へのご報告を徹底してまいります。

【ご意見 3】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	短期入所を利用しました。連絡帳の服薬確認欄に確認印がありませんでした。薬は飲みましたか？
施設の対応	薬は飲まれましたが、担当職員の押印漏れでした。お詫びと今後の対応を説明することで、ご納得いただきました。 服薬の重要性を全職員に周知するとともに、服薬確認を二重に行うなど体制の強化を行いました。

【ご意見 4】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	日中一時から帰ってくると、他のご利用者さんの荷物が入っていました。
施設の対応	職員の確認不足からの渡し間違いであり、お詫びをしてご理解いただきました。 お荷物の渡し忘れや入れ間違いが起きないように、確認の徹底をはかりました。

【ご意見5】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	本人（ご利用者）の髭剃りをしたところ、湿疹がありました。本人は湿疹がしやすいのですが、原因になるような活動はありましたか？
施設の対応	湿疹について職員が気づいていなかったことをお詫びしました。さらに、活動内容のご説明を行い、ご理解をいただきました。 今後は髭剃りについての支援も行うようにしました。合わせて、ご本人の湿疹がしやすい体質について、職員間で情報共有を行いました。

【ご意見6】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	日中一時支援の予約の電話をしたら、「折り返しの電話をします」と言われましたが、その後の連絡がありませんでした。
施設の対応	職員間の連絡漏れがあったことを謝罪し、今後は職員間の連携をしっかりと図っていくことをお伝えして、ご理解をいただきました。

【ご意見7】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	短期入所の予約をしようとしたら、いっぱいとのことでした。受け入れのあり方について改善してほしいです。
施設の対応	可能な限り受け入れ対応をおこなっておりますが、満床の場合など、ご予約状況によっては受け入れできない場合があります。 法人内の他事業所とも連携を取りながら、緊急の場合には受け入れをさせていただくことをご説明して、ご安心いただくことができました。

【ご意見8】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	本人（ご利用者）が施設利用中に他利用者をひっかいたとの連絡をもらいました。職員の対応で防げたと思うので、残念です。
施設の対応	とっさのことで職員の対応が間に合わなかったことを謝罪しました。 ご利用者の情報を全職員で共有して支援をすることをお伝えし、ご理解をいただきました。

【ご意見9】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	短期入所を利用時に、準備したタオルが使用された様子がありません。洗顔などの支援はしていただいていますか？利用時の様子がわかりづらいです。
施設の対応	入浴時には施設で準備したタオルを使用していただきましたが、朝の洗顔についての支援が不十分でした。支援内容を職員に周知するとともに、園での様子をわかりやすくお伝えできるよう、連絡帳を活用していくことを伝えてご納得いただきました。

【ご意見10】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	担当職員との連絡ノートが、帰省時に準備されていませんでした。本人（ご利用者）の話によると、帰省時に対応した職員は親身になって探してくれなかったようです。本人にとってとても大切なものなので、きちんとした対応をお願いします。
施設の対応	職員の連携不足で、ノートの準備ができていませんでした。連絡ノートは、ご利用者にとって大変重要なものであることを職員間で再認識し、今後はしっかりと準備と対応をさせていただくことを説明して、ご理解をいただきました。

皆様から寄せられたご意見等につきましては、すみやかに適切な対応を行い、改善をさせていただきました。

貴重なご意見をありがとうございました。

今後とも頂きましたご意見等を基に皆様に喜ばれる園づくりに努めてまいります。

