

平成25年度に寄せられたご意見



阿波岐原通所センター

【ご意見1】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	連絡帳の家庭からの連絡に対する返答や施設コメント欄に記入した支援員の名前がわかるようにしてほしい。
施設の対応	職員内部で状況を確認した上で、グループの対応に不十分な点があることが確認されましたので、申出者に対してご指摘の捺印等を徹底する旨をお伝えしご理解をいただきました。 今回のご意見を受け、施設全体として連絡帳の記載方法等について徹底することを職員会議等で確認しております。

【ご意見2】	
申出者	利用者のご家族
ご意見の内容	欠席（体調不良）の電話連絡に対する職員の受け答えが人ごとのような対応であった。体調が悪いことに対してもう少し親身になって話を聞いてほしかった。
施設の対応	職員の対応が事務的で言葉足らずであったことで不愉快な思いをさせたことを反省し、申出者に直接謝罪を行いご理解をいただきました。 今回のご意見を受け、改めて全職員に対して常に「傾聴・受容・共感」を意識した相手の立場に立った電話対応に努めることを周知・確認しております。

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。

