

## 平成26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
内容	連絡帳に、利用した時の様子や問い合わせの返事が書かれていませんでした。見ていただけているのでしょうか？また、短期入所はいつもいっばいで予約が断られてしまいます。
施設の対応	連絡帳の確認漏れがあったこととお詫びいたしました。今後は職員への周知と申し送りを徹底してまいります。 短期入所については、予約が埋まってしまうこともあり得ること、ひと月前から予約が可能であることを説明し、ご理解をいただきました。

【ご意見2】	
申出者	利用者のご家族
内容	挨拶しない職員がいました。態度が悪いと思います。
施設の対応	お話を傾聴しお詫びを行いました。当該職員へ個別に話をするとともに、職員の研修やマニュアルの改訂などをおして職員マナーの向上に努めてまいります。

【ご意見3】	
申出者	利用者のご家族
内容	（ご利用者が、施設利用中に他利用者から怪我を負わされた件について）相手の方は怪我をさせたことを知っているのですか？また、謝罪は無いのでしょうか？
施設の対応	相手方のご家族には説明を行っており、非常に心配されていることをお伝えしました。謝罪については、ご利用者を直接対峙させることは望ましくない状況であると判断されるため、施設として再発防止の対策を講じることを説明し、ご理解いただきました。

【ご意見4】	
申出者	利用者のご家族
内容	書類の確認印について、書類をいただくのが遅いようです。確認印の意味がないのではないですか？
施設の対応	謝罪を行いました。改めて、確実に速やかな書類の作成を行うよう職員間に周知いたしました。

【ご意見5】	
申出者	利用者のご家族
内容	活動中に、職員がスマートフォンを触っているところを見ました。
施設の対応	謝罪を行いました。全職員に対して、公私の区別をしっかりとつけて業務に取り組むよう指導いたしました。

【ご意見6】	
申出者	利用者のご家族
内容	わが子への対応が厳しすぎる。活動班や担当職員を変えてほしい。
施設の対応	支援方針については、ご家族にも事前に説明を行った上で、ご理解いただいたものであります。ご本人の事を考えると、現在の支援方針を継続したほうが良いと考えられることを、改めて説明いたしました。

【ご意見7】	
申出者	利用者のご家族
内容	利用する事業の契約書が送られてきましたが、説明が不十分でよく分かりません。丁寧な説明をお願いします。
施設の対応	謝罪とともに改めて内容の説明を行い、ご理解をいただきました。今後は十分な説明ができるようしっかり職員教育を行うとともに、書類に付箋を貼るなど工夫して分かりやすい説明に努めてまいります。

皆様から寄せられたご意見等については、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。

今後も頂きましたご意見等を基に、皆様に信頼される施設づくりに努めてまいります。



