

## 平成27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	施設行事について、事前の説明が足りないように思います。また、当日のお小遣いについて、使途内訳も連絡帳に書かれていませんでした。連絡帳等で説明や報告をしていただきたいです。
施設の対応	ご家族に対して、事前案内が不十分であったこと、連絡帳の記載に配慮不足があったことを謝罪致しました。 職員に対しては、行事前後のご家族との情報共有を丁寧に行うよう周知を致しました。

【ご意見2】	
申出者	利用者のご家族
内容	(ご利用者宛てに届いた)郵便物が転送されてきましたが、開封されていました。個人的な書類については、開封せずに転送してください。
施設の対応	郵便物は、ご本人の了解を得た上で開封させていただいていることを説明した上で、個人的な内容の郵便物に対する配慮が欠けていたことを謝罪しました。今後の郵便物の取り扱いについて、必要と思われる郵便物は開封前にご家族に確認することを伝え、ご納得いただきました。

【ご意見3】	
申出者	利用者のご家族
内容	短期入所の利用予約(15時から)を行い、おやつを摂取を希望しましたが、昼食を摂取していないからと断られました。
施設の対応	本来は可能であり、対応した職員の認識が不足していたことを謝罪しました。今後は職員間で周知徹底を図ることをお伝えし、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	他ご利用者の持ち物を持ち帰っていました。所持品の確認をしっかりと行ってください。
施設の対応	帰宅前の十分な支援ができていなかったことを謝罪しました。今後は再発防止に向けて改めて統一した対応をしていくことを伝え、ご納得いただきました。

【ご意見5】	
申 出 者	利用者のご家族
内 容	洗濯物に紙パンツが混ざっていました。
施設の対応	謝罪を行いました。また、全職員に対して、確実に確認を行うよう周知致しました。

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もとに、皆様に信頼される施設づくりに努めてまいります。

