

## 平成28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	本人との約束の内容に否定的な表現があり、気になります。日課表も本人が理解して判断できるようなものにしてほしいです。
施設の対応	お話を受け、今後の支援方針についての話し合いを行いました。本人と話をするときは肯定的な表現を用いることとし、日課表の内容などを申出された保護者にご確認いただきました。これからも、ご利用者一人ひとりに合った支援を検討してまいります。

【ご意見2】	
申出者	利用者のご家族
内容	入浴後に行った検温で微熱があると連絡があったり、着替えの前後が間違っていたりと、支援のポイントがずれているのではないのでしょうか？
施設の対応	ご不快な思いをさせ、ご心配をおかけしたことを謝罪しました。何かお気づきの際にはご連絡をいただくようお願いするとともに、職員への周知を行いました。今後も職員の育成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	（平成28年に神奈川県障害者施設で起きた事件を受け）娘の事が心配です。家からグループホームに送った際、玄関に鍵がかかっていないことが多いように思います。施錠の徹底をお願いします。また、部屋の修理をお願いしていますが、いつ行ってくれますか？
施設の対応	修繕の遅れについての謝罪を行うとともに、速やかに修理の手配を行いました。また、担当職員がグループホームを訪問して、全ご利用者に施錠の徹底を含めた防犯についてのお話を行いました。今後も防犯意識の向上に努めてまいります。

【ご意見4】	
申 出 者	利用者のご家族
内 容	いつもと異なる野外の活動について、事前のお知らせがありませんでした。事前に知っていれば防寒対策などもできたと思います。
施設の対応	事前のお知らせをしておらず、配慮が不足していたことをお詫びいたしました。今後、外出を伴うなど通常と異なる活動を行う場合には必ず事前にお伝えすることといたしました。今後も、ご利用者の立場に立った支援となるよう心掛けてまいります。

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。

