

令和元年度に寄せられたご意見

あすなろの里

【ご意見１】	
申 出 者	通所利用者のご家族
内 容	【利用者様】より足の痛みの訴えがありましたが、異常は無いと判断されたようです。職員の安易な判断で決めつけないでほしいです。
施設の対応	痛みの訴えがあった際の確認で、対応職員や看護職員により、異常はみられないと判断いたしました。配慮に欠ける対応があったこととお詫びし、今後の活動についての工夫や情報の共有に努めることとお伝えし、ご納得をいただきました。

【ご意見２】	
申 出 者	短期入所利用者のご家族
内 容	短期入所を利用後に迎えに行くと、【利用者様】が前日と同じ服を着ていました。
施設の対応	【利用者様】のご要望に応じた結果でしたが、ご説明の不足がありました。あすなろの里職員及び【利用者様】の日中活動の事業所職員を通じてお詫びと説明を行い、ご理解をいただきました。

【ご意見３】	
申 出 者	通所利用者のご家族
内 容	送迎バスの乗降場所になっている店舗にあいさつしたところ、バスの乗り入れのことは聞いていないと言われました。
施設の対応	乗り入れを行う店舗様への連絡に不備がありました。保護者にご心配をおかけしたことをお詫びするとともに、店舗様より送迎対応を行うことへの許可をいただきました。今後、地域との連携には十分に注意してまいります。

【ご意見3】	
申 出 者	短期入所利用者のご家族
内 容	職員があいさつをしない、インターホンを鳴らしてもなかなか出てこない。
施設の対応	職員の接遇をご不快に思われたこととお詫びし、今後の対応等についての説明を行うことでご理解いただきました。インターホンなどの設備面も整備し、今後、同様のご意見をいただくことのないように注意してまいります。

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。

