

## 令和6年度に寄せられたご意見

あすなろの里

| 【ご意見①】 |   |
|--------|---|
| 申 出 者  | 入所利用者のご家族   |
| 内 容    | 外出・外泊の日程調整で連絡をもらいましたが、弟に対する職員の言葉遣いが激しい場面があり、普段からそんな言い方をされているのかと不安になりました。  |
| 施設の対応  | ご利用者に対する支援の中で、厳しい口調での対応となっていました。ご家族には、支援の中での職員の言動を聞いて不安や不信感を持つ結果になったこととお詫びしました。また、今回の件を全職員で情報共有し、改めてご利用者の対応方法について再確認を行うとともに、いかなる場合においても、丁寧な対応を心掛けるよう周知徹底しました。 |

| 【ご意見②】 |   |
|--------|---|
| 申 出 者  | グループホーム利用者のご家族  |
| 内 容    | キャッシュカードの郵送手続きをお願いしましたが、まだ届いていないのでしょうか。届いたら連絡をもらう約束でしたが、届いていないのなら「届いていない」と連絡が欲しいです。                 |
| 施設の対応  | 担当職員の確認が不足しておりました。ご家族には、連絡や対応が遅くなったこととお詫びしました。また、今回の件を全職員に周知し、業務の進捗について漏れがないよう、職員相互で確認を行うことを徹底しました。 |

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。

