

# R5年度 地域、ご利用者・家族からの声

## 要望・苦情等の発生件数

相談・要望	苦情	賞賛
2	23	171

### ◎要望・苦情の声

声

約束の時間に送迎車が来ないことが何度も起きているので、情報伝達をしっかりとしてほしい。  
(ご家族より)

改善策

送迎運行表のメモ欄の活用と確実な口頭伝達を徹底し、伝達ミスがないように改善しました。また、朝礼等でご家族の要望等を共有する時間も設けました。

声

走行中の車内でお子さんが立っているところを見かけた。安全に十分気をつけてほしい。  
(地域の方より)

改善策

迅速な対応が出来るよう、常に車内全体が見渡せるような位置で見守りを行うことを職員全体に周知しました。

声

在宅支援での塗り絵の内容が、うちの子どもに合っていない。活動内容の見直しと、共有ができるようにしてほしい。  
(ご家族より)

改善策

活動内容と共有方法についての確認を行いました。塗り絵を活用したオリジナル活動素材の作成を提案し、今後はご家族とも共同して活動素材作りを行っていくことや定期的な活動内容の検討を行うことにしました。

### ◎賞賛の声

・グループホームの利用にあたり見学をさせていただきました。将来のことを考える良いきっかけになりました。ありがとうございました。  
(ご家族より)

・利用前は不安もありましたが、笑顔でバスに乗る子どもの顔を見て、毎日涙が出そうです。短期間でも子どもの成長がよくわかり、夫婦でその成長を共有できることも嬉しく思います。本当に感謝しています。これからも楽しみにしていますので、よろしくお願いします。  
(ご家族より)

・自宅でも長い間大きなパニックがなく過ごせております。楽しく通うことができているのでとても感謝しています。ありがとうございます。  
(ご家族より)