

令和7年度サービス向上・改善に関する取り組み

受付日	申出人	申出内容	改善内容
令和7年5月7日	作業請負先企業	作業に同行している職員の行動や言動が不適切なので、他の職員にお願いしたい	担当職員を変更し、適切な利用者対応についてスーパービジョンをおこない、振り返りをした
令和7年10月24日	本人	職員に挨拶をしても挨拶を返してくれないし、質問をしても返答等がないので改めてほしい	会議にて経営理念に基づいた、行動の振り返りの機会を作り改善に努めた
令和7年10月29日	本人	書類を渡され、いらないう言っても何度も渡してくる。今後渡さないでほしい	本人の了解を得た書類は、受取ることを職員間で共有した
令和7年12月1日	近隣住民	グループホーム近くを走行する車の運転が危ないので、スピードを出さないでほしい	職員に走行ルートや速度を確認し、安全な運転に努めるよう注意した
令和7年12月23日	本人	送迎中、適切で安全な運転をしてほしい	管理者が送迎車に同乗し、安全で適切な運転であるか確認した
令和8年1月21日	家族	車イスのストッパー機能について、わからないことを決めつけて言わないでほしい	職員間で共有、個人の価値観で軽はずみな言動をしないように伝えた
令和8年1月30日	本人	作業担当者が変わったり、作業の伝え方を統一してほしいし、作業中の私語は謹んでほしい	職員間で共有、利用者に分かりやすいように、具体的なルールを決め、申出人の合意を得た
令和8年3月30日	本人	作業について質問すると、質問した内容と返答がちがいがい、言い方も嫌な印象を受けた	職員会議で内容を確認、親切丁寧な対応をすることを伝えた