

第2節 自由意見への回答

法人全体で回収したアンケート 348 件のうち 148 件、42.5%の方から自由意見をいただきました。そのほか、設問中の枝番号「その他」にも多くのご意見をいただきましたのでそのご意見も合わせて以下に示します。ご意見等についてはすべて回答いたしましたが、同一趣旨と解されるご意見等については重複記載を避けたケースもあります。

1 障害者施設自由意見への回答

ご家族ご意見等		回答
日常サービス内容について		
1	食事に関して ちゃんとしてもらっていると思うが、具体的献立を知らない。	献立につきましては、栄養面を考慮し1ヶ月ごとの献立を作成しております。利用者の方の、体調面の考慮、口腔内の状態、病状に合わせ、利用者の方に合った食事の提供(きざみ食、糖尿病食等)を行っております。具体的な献立内容につきましては、各ユニットや食堂前に掲示しております。ご希望があれば、いつでもご覧頂けますし説明も行ないますので、ぜひお知らせ下さい。
2	入浴に関して・・・衛生面から毎日必要と思う。	確かにそうすべきであると思われます。園では、週に6回ということで、日曜日は自由入浴となっているのが現状です。自分で自由に入浴出来ない方に関しては、この現状が納得出来ない方もいらっしゃるのではないかと考えられます。ただ、安全対策を考えますと、現状の職員配置では、入浴を実施する事が不可能な点があります。衛生面を考慮し、排泄・排便処理が不十分であったりした場合等には、体を清潔に保つためにも必ず入浴を実施しておりますのでご安心下さい。毎日の入浴についても検討して参ります。
3	入浴に関して 気をつけてもらっているが、具体的な介助がわからない。	4つのユニットの各浴室にて、毎日の入浴はもとより利用者の方一人ひとりの力に合わせて支援を行なっています。単に入浴介助と言うだけでなく、生活の一部として、入浴準備から入浴、入浴後の洗濯等一連の流れの中で、自分でできることは自分で、できないことを共に行

		<p>なうという意識のもと、取り組んでおります。プライバシーの保護はもちろんのこと、利用者の方が、お風呂の中でゆったりとくつろげる場としての配慮にも心がけております。</p>
4	<p>年齢に応じた日中活動プログラムの実施については、障害ゆえに日々体調に変化があると思う。</p>	<p>日々の体調は、気候が変更する等、体が敏感に反応されるため、その都度プログラムの変更は行っていますのでご安心下さい。また、職員も利用者の方の様子を見ては、「こうしたらどうだろう、こうしたらどんな反応が返ってくるだろう等」確認しながら支援にあたっております。</p>
5	<p>年齢や障害に応じた日中プログラムの実施について 具体的な細かい面での情報がほしい。</p>	<p>一人ひとりに合った暮らしを支えることを大切に、個別の支援計画のもと、全職員が意識を統一し、利用者の方が充実した日々を過ごせるよう取り組んでいるところです。施設内の作業、余暇活動にとどまらず、利用者の方のニーズに合わせて、日中活動の場を選択できるよう、今後、具体的でわかりやすい個別支援計画を作成し、保護者の方への説明を行なっていくと共に、実行し振り返ることで、より一層サービスの向上に努めていきたいと思っております。</p>
6	<p>体調に対する日常的な配慮については、一人一人の変化を全職員は把握して欲しい。</p>	<p>言葉のない方や自分での訴えが不可能な方、言いたくても訴えられない方・我慢されている方等いらっしゃるかと思われまます。おっしゃられるように職員がよく目を配り日々の変化に対応することが必要だと思っております。全職員が出来る限り配慮に努めていきます。</p>
7	<p>預かり金のお納、使用状況の説明に関しては金額の大きい物については一応家族に連絡が欲しいと思う。</p>	<p>家族との連絡体制を密にすると共に、家族の方が来園された際には、金銭出納帳が見せられる状態であるようにしておきます。</p>
<p>その他ご意見</p>		
1	<p>指導員として適切でない方もいる様です。</p>	<p>大変申し訳ございません。ご家族の方が、安心して利用者の方々の生活を見守って頂けるように支援してまいります。そのためにも、ご家族の方との連絡・連携を密にして、利用者の方々の自身の生活がよりよいものとなるように努めて参ります。</p>

2	福祉の仕事につくことは、すべての相手に対して、よく傾聴して受け入れ、愛情につきると思われる。	その通りだと思います。人と接するという事は、相手を受容する上で成り立つものだと思います。その上で相手と共に歩いていくのが必要不可欠だと考えます。ご意見を胸の中によく刻み今後の支援に反映させて、利用者の方々とのより良い関係作りに努めていきたいと思っております。また、利用者の方々お一人お一人のニーズに合わせた支援を心掛けます。
3	施設の新聞を出している施設もあります。その新聞を見ることによって行動と行事とか皆の意見とかを知る事が出来ます。希望者に買ってもらうのです。他施設の様子も知る事が出来ます。	貴重なご意見有難うございました。当園でも「希望便り」の発行を2ヶ月に1回実施しております。2ヶ月に1回ではありますが、その分、内容を濃くして、充実感のある便りとなりますよう努力している次第です。また、ひとつひとつ手書きで愛情を込めて仕上げている事も特徴のひとつです。皆様のもとへ届いた時に、読みたくなるような「希望便り」となるように心掛けています。「希望便り」を、購入していただくことは、現在考えておりませんが、ご家族・他施設には送付し、地域の方にも目を通して頂きたく、どんぶり館や宇和のフジにも置いております。
4	希望便りの御送付の際に個人情報をお願いいたします。	行事等を含めた利用者の方々のあるゆる表情の変化を少しでもお届け出来るように「希望便り」の作成に努めさせて頂きます。又、日頃の生活の様子等連絡を密にして参ります。
5	満足感謝しております。	これからもご家族のご期待に添えるように努力します。
6	よろしく申し上げます。	こちらこそ今後ともよろしくお願い致します。また、お気づきの点がございましたら何なりと申して下さいませ。
7	これからもよろしく申し上げます。	同上
8	年をとって全部先生方にお任せしてすみません。よろしく申し上げます。	希望便り・電話連絡等間接的ではありますが、継続的に情報提供に努め、ご家族の方が満足・安心して頂ける支援を目指していきます。

9	<p>厳しい勤務条件のもとで、よく努力してもらっていると思います。何よりも利用者を対等に大切に扱って下さっていると感じます。予算や法律の枠等もあるかと思いますが、できるだけ職員を増やし、職員の生活を経済面でも保障して、それが利用者の支援に、これまで同様精神的にも反映されることを願っています。(これは、施設への要望と言うよりは、貴社会福祉会への要望です。)</p>	<p>暖かく見守って頂き、ありがとうございます。 法人の経営理念を支える3つの力である「顧客」「職員」「経営」のそれぞれの満足度を充実していけるよう今後も取り組んでいきたいと思ひます。</p>
利用者ご意見等		回答
1	<p>物がなくなるので、なくならないようにして欲しい。(特に洗濯時)</p>	<p>申し訳ございません。名前の記入等管理をさせて頂いているものの、共同生活の中で、他利用者の方のタンス内に入ってしまったこともあると伺います。職員・洗濯班の方を含めて細かくチェックをさせて頂いております。今後もそのようにしてまいりますのでご了承下さい。また、出来る事なら、ご本人さんも洗濯ネットを購入して頂く等、個人管理をして頂きたくお願い申し上げます。</p>
2	<p>もっと自分にあった作業がしたい。今の作業に不満があるのではない。ここに来る前、家でラジオの組み立てをしていたが、その仕事で収入があった。(月2,000円)ここでも作業(仕事)をしたことで収入が欲しい。</p>	<p>施設でも課題となることなのですが、現在作業収入を出すことが難しい状況です。というのも、出来上がるまでの工程の中で材料費等もかかり、皆さんに工賃を支払いたくとも、赤字経営となることを防ぐために出来ない状況で申し訳ないばかりです。しかしながら、少しでも還元出来る様に、作業の在り方を検討しなければならない時に差し掛かっていると思ひます。皆さんもどのような仕事があれば意欲が高まるか等、沢山の意見をひまわり会という自治会を通じてどんどん出して頂ければ幸いです。「自分にあった仕事したい」との要望に関しては、ご本人さん・職員を交えた話し合いが必要です。「自分はこうしたい」等ご意見を訴えて頂き、その上で、ご本人さんが納得のいく方向へ近づけたらと思ひています。</p>

3	働いている（園内作業）のお給料が少ない。（2,000 円）出来れば 5,000 円～10,000 円欲しい。	同上
4	お酒が飲みたい。晩御飯の時に少しだけ・・・。	行事等皆と一緒にお酒を分かち合う事に関して、今後も続けていきたいと思っています。また、外食等園外での飲酒に関しても職員と話し合い、実施されることも良いと思われます。さらには、次の日の作業等に差し支えないように、晩酌としてご本人さんのポケットマネーより飲んで頂く事も構いません。担当職員と話し合ってください。
5	ブロックの作業を復活させて欲しい。	本来なら、皆さんの要望に応えていきたいのですが、経営上作業班として立ち上げるのは、難しい状況です。「ブロックを購入したい」と言っておられる方には、作業の一部としてブロック作りをしますが、作業班としては出来ないことをご了承下さい。
6	職員の異動があり、信頼していた職員がいなくなり不安になる。	職員の異動に関しては、確かに不安になることと思われます。異動は職員にとって他施設・園に勤務する事で、視野を広げ沢山の事を習得することへのプロセスとも考えられます。利用者の方を不安な気持ちにさせてしまうことは、申し訳ないに尽きるのですが、新たな出会いとなることも考えてもらえれば幸いです。そうした中で少しでもその不安な要素を小さくしていくように現在居る職員で対応していきますので何なりとご相談下さい。
7	家にちょっと帰りたい。	御家族の方とも連絡を取りながら、帰りたいときにできるだけ帰れるようにしていきます。
8	旅行に行きたい。	行き先や内容など希望を聞き、職員や旅行会社などとも相談をしながら、楽しい旅行ができるよう計画を一緒にすすめていきます。

2 乳幼児施設自由意見への回答

ご家族自由意見等		回答
入園するとき		
1	入園時見学受け入れについて・・・見学できるのを知らなかった	見学は随時受け入れております。今後PRに努めます。
2	入園前のお見学や説明など、園からの情報提供について特別そのようなものは、なかった。	行政を介しての合同の説明会で、各園の説明や情報提供を行っていますが、今後はさらに周知徹底していきます。
3	園の目標や方針についての説明、よくわからない。	同様のご意見が多いため、繰り返し機会あるごとに伝えていく努力をしていきます。
4	入園前に行事に参加させていただいたので、子どもが入園を楽しみに待つことが出来たし、スムーズになれることが出来よかった。市営プールに何度も連れて行っていただきとてもありがたい。	年間を通して見学は受け入れておりますのでいつでもご来園ください。
保育や行事の年間計画について		
1	保護者同伴の行事がない方がよい。子供と触れ合うのも大事だけど仕事を休んでまでしたくない。	できるだけ、保護者の皆様のご負担にならぬよう土曜日に行事を実施し、個別懇談・保育参観など、いつ来て頂いてもよいように柔軟な対応をして参ります。
2	小さい行事がたくさんあって忙しい感じがする、数を減らしてもう少しのんびりしてはどうか。イベントがないと楽しめない子どもになっていけないし、廊下を走るように移動する先生に話しかけるのも難しい。	子どもの実体験や人との関わりを大切にす保育を実践する中で、様々な行事を行いますが、年度初めの行事は見直していきます。
3	昨年度6：01で延長保育料を支払いました。1分でも過ぎたら保育料がかかるという説明がみんなに必要なと思います。そのことを園にも伝えたのですが、説明の文書も話される場もありませんでした。 AM7時から園が受け入れ可能であることは大変嬉しくありがたいことです。	延長保育の利用については顔見せ・入園式の時にご案内しておりますが、利用される時には資料等の確認をしていただきながら更に詳しくお話をしています。6時を過ぎた時は公正を期する為、延長保育とさせていただきますが、このようなご意見を頂いたことを真摯に受け止めご理解を頂くよう努めたいと思います。
4	クラスだよりなど、園での様子が楽しく見られてとても良いと思うが、高い保育	他園でも同じ状況だと思いますが、現状の保育園経営では、園便り・クラスだよりのカラー

	料を払っているのだから、園便り・クラスだよりなどカラーにして欲しい。	印刷の要望について、対応できない状況です。
5	週末にも保育園を解放してほしい。	日・祝日は職員不在で安全管理ができない為、園庭を開放していませんのでご了承ください。
6	子供の心のケア、カウンセリング等そういう先生がいてくれたら保護者も安心してきて子供にとっても安心して遊べる環境になるのではないかなと思います。	保育士のなかにもカウンセリングの研修に取り組んで学んでいる者もおります。研修しやすい体制づくりにも目をむけていきます。
7	児童の多さと園の広さが気になる。特に年長にあがるにしたがって部屋が狭すぎる。ホール（発表会などをする）と部屋とを別々にしてくれるとたくさんの保護者が来られても落ち着いてみれるとおもう。	各年齢一人当たりの必要な面積が決められていて、ホールを保育室と共用することで、基準が守られております。その為ホールと保育室を別々にするというご要望にはお応えできません。ご不便をおかけして申し訳ありませんがご理解いただきたく存じます。（うわまち南保育園）
8	人数が多いので室内がもう少し広げればよい。	国の最低基準で保育士の人数は0歳児3人につき1人、1・2歳児は6人につき1人、3歳児20人につき1人、4・5歳児30人につき1人と定められており、又設備については、乳幼児（ほふくしない）1人につき0.65㎡、乳幼児（ほふくする）2歳未満児1人につき3.3㎡、満2歳以上児は1人に1.98㎡、3歳児以上は1.98㎡となっています。法人では基準以上を配置・確保しています。しかしながら、保護者の皆様には保育士のより多い配置を望まれていることは十分に理解しております。私どもも全国保育協議会を通して最低基準の見直し・保育士の増員を署名等で、毎年国に対して働きかけているところですが、保護者の皆様にも今後ともご協力・ご支援を宜しくお願いいたします。
9	園庭がもう少し広げればよいと思います。	同上
10	1クラスの人数が多いため、教室が少し狭いのではないかと感じる。	同上
11	年長、年中児はある程度自分の事、お友だちとの事、身の回りの事が手がからないけど、トラブルがあったり、長時間	同上

	の保育園生活で甘えたい時などに先生の数が少ないため、気持ちを受け止めてもらえる場がないようなので、出来れば、子どもの数にかかわらず、年長、年中にもクラス一人は先生がついてもらえたらと思います。	
12	どの福祉施設も同様だとおもいますが、職員の増員が、利用者にとっても、最もありがたいのではと感じています。	同上
13	西予市等の人件費などの問題もあるかと思いますが子どもたちの人数に対する先生の人数を増やして頂きたいです。	同上
14	より子供に関わっていただける保育だとありがたいと思うのですが、保育士さんの人数もぎりぎりのような状況ですと、休みをとることもあるわけですから、充実した園生活は難しいのだろうかと思われます。	同上
15	もう少し保育士さんの人数が増えたらよいだろうと思います。	同上
16	年少、年中、年長のクラスの先生を増やすともっと目が行き届くのではないかと？	同上
17	子供が大きくなるにつれ、自立して先生よりお友達同士のつながりが多くなる環境で、フリーの先生がいてくれたらなと思うことがあります。できれば各クラス1人。	同上
18	年の途中で園児が増え、先生が足りなくならないよう、できるだけ多くの先生にいてほしい。	同上
19	各クラスの人数で職員人数が決まっているようですが0~1歳児のクラスは登園時に見ていると人数が足りていないように思います。事故が起こってからでは遅いと思うので考えてほしいです。	同上
20	人数的には少ないのかもしれないが、2クラス一人で受け持つと目がいきとどかないのではないかとと思う。	同上

21	南保育園で実施されている「自園型病後児保育事業」を他園でも実施していただくよう検討してほしい。	法人独自では実施することが困難であり西予市の担当者にご意見をお伝えしました。
22	子どもが病気になった場合すぐ、迎えにいけないし、病気をした翌日は見て欲しい。1つの園で病後児保育をしても意味がない。するなら全ての園で実行してほしい。	同上
23	病後時保育ももっと広く実施してほしい	同上
24	同じ保育料なのに土曜保育など全く時間が違うのは納得がいかない。 同じ料金体制であるなら、同じサービスであるべきである。	同上
25	小学校低学年の間など、下校後の保育をしてもらえると嬉しいです。	同上
26	土曜保育(一日)にしてほしい。仕事をしているので・・・。	現在は南、東、宇和保育園の3園が土曜保育をしております。他の保育園でもご希望に添いたいとは思いますが、今のところ難しいのが現状です。
27	土曜日も一日保育だと助かります。	同上
28	仕事をしていますが、子どもの行事には出席したいと思いますが、日時等の連絡が遅いこともあり、職場に迷惑をかけてしまうことがあります。10月なら9月半ばまでに連絡はしてほしいです。あと、土曜保育のない日もなるべく早くお願いしたいです。	年間の主な行事は、保護者会役員会の承認後年度当初に文書でお知らせしています。尚、変更があった場合は迅速に対応致します。保護者参加・協力が必要なことに関しては、前月中旬で掲示板にお知らせすると共に園だよりでもお知らせしています。
29	園行事はできるだけ早く教えて欲しい	同上
30	行事など日程が早くわかるとありがたい。	同上
31	参観日など、保護者が園へ行く機会(特に働いている場合)を多く持ってほしい。(土曜日がいい) 子どもは喜んで園へ行っているようでありがたい。	保育園に関心を持っていただき感謝しております。勤務の体制上休みにくい家庭もあるようです。参観日の回数や期間など配慮して計画を立てたいと思います。
32	園での子どもの様子や保育士の対応を観る機会がほしいし、必要だと感じる。開かれた保育園にするのなら当然のことと思う。	同上

日常の保育内容について		
1	絵本等の破損がはげしい。財政難ではあるが、もう少し予算を充ててほしい。	その都度、傷んだ本の修理をします。尚、ブックシートを貼るなど工夫をし、物を大切に扱いたいと思います。また、絵本も増やし、充実を図ります。
2	父の日母の日にプレゼントを作ったり・・・というのは、どこの園もないのでしょうか？父子家庭、母子家庭が多くなったから、その家庭に配慮してのことなのでしょうでしょうか？	法人運営の7園はご賢察のとおり、子どもの家庭環境に配慮しております。
3	クラスの活動や遊び、戸外遊びを十分しているか、園の教材やおもちゃ、友達や保育者とのかかわり、健康づくりへの取り組み、午睡や休憩の状況等についてよくわからない。	保育参観、個別懇談等で、実際に子どもの様子を目で見てもらう機会を増やすようにしていきます。いつこられても良いように柔軟に対応しております。
4	保育園での生活によって家庭では体験できない集団生活や自然の中での遊びやルール、友だちとの付き合い方などたくさん学ぶことが多く、日々成長を感じ、園にも先生方にも感謝しています。子供の成長と共に、親も一緒に学ばせてもらっているのが時々不安になったり、悩んだりする時があります。特に4月の進級の頃、子供も親も不安になることがあります。先生によって考え方が違っていたり、子供や保護者への対応が変わってたりするので、私は毎回担任の先生にノートに書いたのを読んでもらって、こちらの気持ちを理解してもらったり、先生の考えを教えてもらったりしてます。	ありがたいお言葉に感謝します。担任が替る時はノートに記入されていることにも配慮できるようにしたいと思います。尚保育士の中にもカウンセリングの研修に取り組んで学んでいる者もおります。今後も研修を続けていきたいと思います。
5	他の保育園では発表会などできちんと並んだり、踊りや歌などぴちっとしているが南保育園では子供たちの自主性に任せているからか、ばらばらになっていきちっとできていないのもう少しくちりさせてほしい。小学生になったときに、きちんとできないのではないかと思うと不安になります。	お子様の姿から心配をされておられる気持ちが伝わりました。当園のこども像が「様々な体験の中で生きる力を身につけ、気づき考え自らが行動するこども」であり日々の生活の中でできるだけ指示命令ではなく、こどもが気づき、考えて動くのを見守ろうと努めております。なかなかすぐに成果が出るものではなく、小学校3年生くらいに見通しをもっています。

		しかし小学校に入学した時、南のこどもたちが特別心配しなければならない状態ではないようです。昨年の卒園式当日の姿は多くの方に認めていただきました。
6	子どもたちに自由に行動させる方針だと聞いたが、特に年長児、いまの自由な園での生活からいきなり授業へと対応できるのだろうか？読み書きや生活リズムなど小学校に上がる準備段階の保育を希望する。	保育所は保育所保育指針に基づき、養護と教育を一体的に行なっています。子どもたちが「生き抜く力の基礎を培う」ために教育面の内容は健康・人間関係・環境・言葉・表現の五領域を子どもの生活やあそびを通して、具体的に実践し、保育目標に添って、日々保育しています。
7	年長児になると遊びだけではなく、小学校へ入学する下積み段階として保育園で出来る学習をお願いしたい。	同上
8	幼児教育について関心を寄せている保護者も少なくないと思う。実際、1日の多くの時間を保育園で活動するので、園中にもう少し教育的な要素を取り入れられないかという思いはある。幼保一元化の動きを考えてもそれは必要ではないか。しかし、日々の子どもの、のびのびした育ちについては感謝でいっぱい。	同上
9	外でしっかり遊ばせて、遊びの中で社会性や集団行動のルール等を教えて欲しい。本来親が教えなければいけない事が全く身につけていないまま小学校に上がっている子もいる。家庭と園が協力してしつけの面にまでタッチしていかなければいけない時代にきている。	同上
10	地域との交流のある保育園であってほしいが、不審者への対応が心配。現在、保育士は女性だけのようだが熱意と人間性のある男性保育士がいてもいいのでは。	不審者に対する安全面やひとり親家庭の増加に伴い、男性保育士の役割に期待されているが、男性である個性を保育に有効的に活用していくよう求められていることを痛感しています。ご心配をお掛けしています不審者侵入の対応につきましては、西予市警察署より各保育園に来園し、実際に刺股等を使用しての防止の方法について指導を受け実践しています。子どもたちを無事に安全な場所へ誘導、避難できるよ

		う地域の協力を得ながら訓練を重ねています。
11	園に一人くらい男の先生がいる方が子ども達も先生方も楽しい思い出が出来るのではと思う。	男性保育士及び施設間の異動に関しては、本来勤務している以外の部署で働く事により、福祉が求める「利用者本位」「人間としての尊厳保持」「みんな幸せを求める平等な権利」そういうことを感じて、自分が行っている仕事を見直してほしいという思いがあります。又新しい仕事に取り組むことで、将来管理的立場での仕事に対する適性も身につけてほしいという考えから実施しております。ご理解をお願いいたします。
12	保母だけでなく保父さんを各園一人は置いていただけないでしょうか？とっても大切なことではないかと私は思います。これから先のあるいろんな可能性をたくさん持つてる子供たちですからよろしくお願いします。	同上
13	男性保育士がいたが、宇和町には今いないのは残念。また、保育園で働きたいと思い、保育士として採用されたはずなのに保育園以外の施設へ異動する保育士の方が毎年いる。希望しての異動なのか？他の施設への研修も必要かもしれないが、保育士で採用されているのであれば、早く本職である保育の仕事ができるように配慮すべきである。	同上
14	子どもたちがのびのび楽しんで通園しており感謝している。今後も続けてあたたかい保育をお願いしたい。社会的な環境が変わっても、園の中身は変わらないでほしい。	今後も保育所の運営に満足していただくよう努力していきます。
15	先生方には、トイレトレーニングから食事の面まで、精神的なことに関してもよく見てもらっていると思う。	同上
16	先生方に恵まれ、子どもは毎日楽しく園へ通っているので、とても感謝しています。欲を言えば、もう少し園庭が広いと	同上

	色々な行事が行いやすいのではと思います。	
17	基本的には満足。子どもたちの為に色々 と計画し準備されてありがたく思う。大 変ありがたいことに子どもは保育園が大 好きで、親も安心して預けることができ る。	同上
18	こまめに外へ連れ出して遊んだりしてい ただき、年齢に応じて楽しい行事も盛り だくさんで、子どもも満足しています。	今後も子どもの育ちに視点をおき、子どもと 保護者の満足度アップに向けて、努力をしてい きます。
園の快適さや安全対策について		
1	子どもが在園する間には、無理ですが、 いつか宇和の木材で建った保育園を見て みたいです。	新園舎の建設の際には、地元の木材使用を要 望したいと思います。
2	今年に入って何回かしらみが発生してい るが、発生後の情報提供や対応がおそい ので、もう少し改善していただけたらと 思います。	しらみの発生があった場合はその都度、各園 にも連絡し情報提供を迅速にできるようにし ていきます。
3	感染症の発生状況や注意事項などの情報 提供について。	迅速かつ詳しい情報を求めている方が多い ので、発生状況につきましては掲示板でお知ら せし、注意事項につきましては保健だよりでお 知らせしています。
4	子どもの送迎時の保護者の路上駐車等、 注意すべきことは、言いにくいと思うが してほしい。	路上駐車をされている方には、園の方でもそ の都度注意をしているのですが、また、園便り でみなさんに周知できるようにしていきます。
5	どうしても集団生活なのですが、「手洗 い」「うがい」を徹底してほしいです。	園内でも子どもたちに、手洗い、うがいをも っと色々な方法で工夫して働きかけ、励行して いきたいと思います。
6	施設の耐震強度は大丈夫なのか気になり ます。	昭和 56 年以前に建築した 5 保育園(南・東・ 明間・中川・下宇和)の耐震検査を計画的に実 施します。
7	施設設備については耐震など不満という より心配な部分がある。	同上。
8	外部からの不審者侵入を防ぐ、対策につ いて不安がある	設備的には無理であるが、警察の指導を受け 訓練を行っています。
9	各園の設備や保育内容(時間)にあまり 差が出ないようにしてほしい。やはり地 元の校区の保育園が良い。設備が良いか	保育園の設備については予算に盛り込みな がら、緊急性のあるものから計画的に改善して まいります。

	ら遠くの園に入れるという親もいると思う。そうならないためにも…。	
10	手洗い場も段差無くして手をついても擦り傷ができないようにする方法はないでしょうか。	園庭側にある足洗い場のことを指摘されていると思いますが、段差は小さい子供が上がりやすくする為には必要かと思えます。段差をなくすことはできませんが、転倒防止対策を検討いたします。(うわまち東保育園)
11	子どもの過ごす部屋にはエアコンを設置してほしい(エアコンの無い部屋で汗だくで遊んでいるクラスがある)	体温調節機能は6歳ぐらいまでに出来上がるといわれます。冷暖房完備の快適空間においては汗腺の機能が低下し、体温調整がうまく出来なくなることを考慮し、全室には完備していませんが適時使用することにしていきます。人間の環境に順応する力を育てていきます。
12	食の安全を考えて、きれいで広い給食室が必要で害虫などが入らない施設があるのが望ましい。保健所の人に聞いたが施設衛生面に関し、保育園は悪いということでした。子どもの健康を守る為には衛生的で安全な給食が必要であると思えます。(中国産など)	当法人では毎年、保健所立会い検査・指導県指導監査を受けています。保育施設としては古くなっていますが、衛生面を含み現在、指摘されていることはありません。食品使用については可能な限り地産地消及び国内産で対応しています。
13	園庭の鉄棒の下の土が固いのでなんとかならないかと思えます。(南保育園は砂場になっていました)こけたら痛そうで気を使います。	安全対策について検討していきます(うわまち東保育園)。
14	はだしで外に出て、そのまま室内に入る等、汚れをきにしてほしい時がある。	清潔面について具体的に機会を捉えて、引き続き子どもに指導していきます。
15	送迎の際、車を園の前に停めるのが危険なのは理解しているが、入園していない下の子(赤ちゃん)をつれての場合、寝ていたり、雨が降っていると車中に少しの間置いておきたいこともあります。駐車場が遠いとそれは心配できません。事情がある場合は何とか園前に停めておけるように考えてもらいたいです。	平成20年11月の園だよりで送迎時、事情がある場合は交通の妨げにならないよう十分注意して園の前に一時駐車できるよう取りはかりました。(うわまち南保育園)
16	環境作り 歯ブラシの収納について、大勢がひとつの引き出しボックスに入れておくのは、衛生上どうでしょう?何か対策をお願いします。冷風の加湿器でもあ	他の子の歯ブラシと接触しないようにとの県の指導で、水切りかごの収納から現在の方法に至っており、歯ブラシケースは週1回洗って清潔に配慮しています。各家庭より袋に入れて

	れば秋冬と乾燥して風邪の増える時期、健康上いいのでは？	持参してもらっており、袋に入れたまま個々に保管するのがよいか検討中です。
17	年齢に応じた部屋の確保，園庭の安全の確保を充分にしていただけたらと思います。園外での活動、地域の方と交流他園との交流を大切にしていただけたら嬉しく思います。	保育計画に基づいた年間体験活動の基に自然体験、食育活動、社会体験、三園交流等を実施、又あおぞらひろば、ひよこくらぶ等の活動により地域の方との交流や在宅の親子への支援も行っています。今後とも交流の輪を広げていきます。（うわまち南保育園）
18	園庭の遊具がもう少しあったらいいと思う。	現在の園庭の広さでは遊具は適当と思います。園外の資源を活用し実体験を多く取り入れています。
19	県道沿いに位置しているので保育園の前は特に減速を促す旗を警察にお願いしてみてもどうか。スピードを出す車があるので飛び出した時怖い。	地区の交通安全協会の役員さんをお願いして、保育園の前なので、減速してもらえよう看板を立てていただけるようお願いしております。（下宇和保育園）
20	昼寝の時以前は、一人一人の布団でしたが、マットでゴロ寝で寝ているので、感染症の問題もあり賛同できない。	4・5歳児のお昼寝用布団につきましては、ご家庭に負担をかけないようとの配慮から園にあるマットを敷布団の代用として使用していました。しかし、今年度は毎年行っているアンケートの時に、皆様のご意見を伺った上で対応していきたいと思います。（下宇和保育園）
21	駐車場も何とかしてほしいと思います。	駐車場を広くすることは難しいのが現状です。行事等では、園庭開放・小学校の駐車場を使用させてもらっていますが、日常的には保護者の方に登降園時のすみやかな利用のご協力に頼るところです（うわまち東保育園）
22	駐車場を広くして欲しい。	同上
園と保護者との連携・交流について		
1	いろんな意見を参考にして良い環境であって欲しい。小さな意見も大切に役立てていただけたらと思います。小さな保育園だが、親子ともども成長させてもらっている。	保護者の皆様のご意見を参考にさせて頂きながら、さらに良い保育環境になるように今後とも努力していきます。
2	先生によって対応にむらがあると思います。先生も忙しいとは思いますが、子どもの様子について一言くらいは伝えてくれてもいいのではないかと思います。す	研修を重ね、職員の質の向上を目指し対応にむらがないように努めます。

	ごく良くしてくれる先生もいらっしゃるのですが、一方的にそうだとは言いきれませんが子どもの年齢が上がる毎にそう感じる事が多くなりました。	
3	未満児クラスなので園での遊び、様子など（一日のこと）もっと連絡ノートに書いて知らせしてほしいです。先生方もお忙しいとは思いますが仕事をしていて迎えに行けない保護者などは、ノートを読んで、子どものその日の様子が分かるので、未満児クラスだからこそ、いろいろノートに書いてほしいと思います。	一日の生活時間の中で他保育士との連携を持ち、できる限り子どもさんの様子をお知らせし、安心していただけるようにしたいと思います。
4	ほとんど祖母のお迎えであり、園で何をして遊んだか、情報は手帳に記入してほしいです。子どもにも聞きますがよく分からない事が多いです。先生から見ての子どもの様子が毎日分かる方が親としては安心です。毎日沢山の子どもを見て頂いて大変だとは思いますが、お迎えに行ってもやれない親としては情報不足を感じます。きちんと毎日一行でもいいので記入をお願いします。	いつも祖父母の方がお迎えの場合は、伝言することは連絡帳に記入するようにします。日常子どもたちには、直接対応に時間を要したい為、口頭でのお知らせが多くなると思います。特に4・5歳児になると行動範囲も広く安全面の配慮が必要になり、連絡ノートが書けないのが現状です。しかしながら、連絡帳の工夫もしていきます。
5	祖父母が迎えに行くことが多いのですが、直接伝えていただきたいなあと思うことがあります。文章でもいいので。	同上
6	連絡帳に記入しても未返答の事が多いので先生が増え時間があればノートの返答も余裕を持って記入できるのではないのでしょうか。事業拡大でサービスが低下するようなことはしないで頂きたいです。	連絡帳に記入しても未返答のことがあるとの事、申し訳ありませんでした。以後こういうことがないように気をつけていきたいと思えます。
職員の対応について		
1	意見や要望、よっぽどのことがないといえない感じがする。	毎年行われているアンケートには沢山の意見が寄せられています。お気軽にお知らせください。
2	保育士の人間性や仕事に対する考えなど個人差があるので、仕方がないところはあるが、一人一人を良くみてほしいと思う。信頼できる保育士が少ない。若い保	西予総合福祉会の全体研修及び園内研修や職員会においても専門性や人間性の向上を目指し働きかけを続けています。若いひとの素直さやこどもに寄り添う感性を大切にしながら、

	育土にもっと教育をしてほしい。掃除が行き届いていない。	全体をつかみながらも適切な時に個々に働きかけられるよう職員全体の質を向上し学びあえる集団を目指します。尚掃除が行き届いていないという指摘には、職員会で検討し夕方の時間帯に子ども担当でない職員がベランダ周辺、廊下等を掃除していくことにしました。
3	先生達もいい人ばかりで満足ばかりにをつけたのは本音です。強いて言えばプールまでの道のりが遠いことでしょうか。	今後も努力していきます。
4	子どもに対する対応は平等にしていますが、親御さん（保護者）への対応に差があるように思えます。保護者の方の顔をうかがうような言動が見られる事があります。神経質な保護者の方にもそうでない方にも平等に接していただきたいと思えます。	どの保護者の方にも平等に対応したいと思っておりますので、今後も、職員の研修を通して改善するよう努めていきたいと思えます。
5	人によって話したり話さなかったり対応が悪いと思う。	同上
6	園の方針として、園内で起こった子供同士のトラブルは保護者に報告しないことになっているが、ケガをさせられた場合はともかく、ケガをさせた場合は教えてほしい。子どもと一緒に相手の子や保護者の方に謝るといった経験も必要な躰と思う。	怪我をさせたこどもに対しての報告は各年齢の育ちを鑑み、怪我やこどもの状況等を判断して対応することを基本とさせていただきます。子どもの育ちとして、4・5歳児になると自己統制力が育ち友だち同士のけんかやトラブルが起きても相手を傷つけてしまうケースは多くありませんが、3歳までの子どもさんは、言葉での表現がまだまだ未発達の為、自分の欲求が伝わらないと手や口等が出て、痛い思いをすることが多いようです。怪我発生データの取り、事故の起きやすい時間帯・場所等について注意はしていますが、それでも予測できない行動が多く、防ぐことが出来にくい現状です。大切な子どもさんをお預かりしながら傷をつけて降園させ、申し訳ない気持ちでいっぱいです。トラブルについては、保育者等がお互いの気持ちを受容したり、子どもの気持ちを代弁して伝えたり、関わり方を教えたりしながら、仲立ちをしています。お互いの子どもの心の動き

		<p>を十分に配慮し、状況が悪化しないようにしています。しかし、保育所だけでは心の安定が難しいと判断した場合等は、怪我をさせた子どもさんのご家庭にもお力添え、ご協力を得る為に伝えています。また、怪我で医師の治療を受けた場合は双方にお知らせ致します。その都度の状況判断での報告となりますが、どうかご理解、ご了承ください。</p>
7	<p>小さい子どもさんがいるし、いろんな考えを持った保護者の方がいて大変だと思えます。でも、顔にけがやすりきずがあったり・・・子どもからなかせた・・・かみついた・・・ひっかいた・・・と聞いた時に私は、すごく、「ドキ」とします。園ではそういう報告は、気を使ってありませんが・・・子どもから聞いてしまうと、こちらの対応を考えてしまいます。そういう面は難しいと思いますが、私は連絡が欲しいです。個人的な意見で申し訳ありません。</p>	<p>同上</p>
8	<p>南保育園では子供同士でたとえばたたいたり大きな怪我に至らない場合、たたいたり、かみついたりした子供の保護者には言わないようになっているけれど、いまいわからない。私は自分の子供が友だちにしたことはいいことばかりはないと思うし、逆に知らせてほしい。自分で知ることによって自分の家庭での生活を見直せるし、人を大切にすること、してはいけないことを親である自分たちがきちんと子供に説明できると思う。「いい子で遊べてますよ」「お友だちにとってもやさしいですよ」といわれると、自分の子供は本当にいい子なんだなあと間違った意識ができてしまって、いざ、本当に悪さをしたときに「うちの子に限って」と言う親ができてくる気がする。子供だからたくさんいたずらしたりケンカしたり、そ</p>	<p>こども同士のトラブルに関しては西予総合福祉会の7園とも同じ方針で対応しております。絶対に伝えないということではなく、状況やその日の流れのみでなく、こどもの心の状態を保護者に伝えたほうが、よりよい状態になると、担任だけでなく、園全体で判断した場合は話し合う機会を持ってもあります。こどもを人の痛みのわかる、善悪の判断のできる人間に育てたいという願いは、親も保育者も同じだと思います。しかしこどものすべてを知ろうとすることは、不可能ではないでしょうか。親の知らない一面、保育者の知らない一面を持ったひとりの成長段階にいる人間として、目の前のこどもを信じながら、ベストと考えられることを働きかけていきたいと思っています。(うわまち南保育園)</p>

	<p>こから学んでいくけれど、あまり頻繁だと家での対応がだめなのかな？と親も考えます。私はいい事ばかりでなく、だめなところもしっかりみて育てていきたいと思います。たしかに、伝えることで問題が発生するかもしれませんが、それをすべて受け止めることはできると思うし、親はいつでも子供のすべてを知っていたいと思っています。いろいろな体験をさせてくれている保育園で、子供たち2人ともとても楽しめています。厳しく怒ってくださる先生もいてくれ、とても頼もしく思えます。時に厳しく時にやさしく保護者にもそうあってもらえる保育園であってほしいです。</p>	
9	<p>すごく良くしていただき、心から感謝しています。</p>	<p>有難うございます。これからも、一人ひとりの子どもたちに細かい配慮ができる保育をしていきたいと思っています。</p>
10	<p>本当に細かい配慮をしていただいています。私のところは、祖母が送り迎えをしていますが、よい雰囲気だと話しています。</p>	<p>同上</p>
<p>その他</p>		
1	<p>保育士、先生方一生懸命保育して下さっています。ただ気になるのが先生の年齢が高い(50代が多い)のではないのでしょうか。もう少し若い先生の配置を希望致します。</p>	<p>若い職員を入れていただくよう、要望をしておりますが、他園とのバランスもありますので、ご了承下さい。</p>
2	<p>アンケートをとられるからには意見を有効にして頂いて改善してもらおうと保護者としてとても嬉しいです。</p>	<p>御意見に対し誠意を持って改善策を検討し実施致します。</p>
3	<p>明間保育園をずっと残して行ってほしいです。</p>	<p>ありがとうございます。園の歴史が途切れないように努めます。</p>
4	<p>協会のよい噂はあまり聞かない。利用者や家族が満足できるだけでなく、働いている職員も満足できる協会を目指されたいかがでしょうか？</p>	<p>西予総合福祉会は利用者・保護者・職員に満足していただけるようにと努力を重ねています。これからも、職員が今以上に働きやすく、魅力のある職場づくりに努め、みなさまに満足</p>

		していただけるようにしていきたいと思いません。
5	保育料を払っているのに米・パン代・が別なの分かりません。	国から支給されている3歳以上児の運営費には主食の米・パン代は含まれていない為に、米又はお金を持参してもらうことで個人負担をしていただいています。他の市町村では主食は持参してもらっていますが、西予市では子ども達に温かいご飯を食べて欲しいとの思いから、サービスとして保育園でご飯を炊いて提供しています。
6	役場の方へ：今年度一部保育料が昨年度より上がっています。しかし、その説明はありませんでした。年齢が上がるにつれて、保育料は下がると思い保護者は懸命に働いています。それなのに今回は保育料が上がりとても不満を感じています。そのような配慮はないのでしょうか。	西予市役所の担当者に意見お伝えし、以下のような回答をいただきました。 一生懸命子育てと仕事をされているのに、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。まず、西予市の保育料基準額の決定についてですが、市が単独で決めているのではなく、年度末ごろに保育所運営委員会を開催し、各委員さんのご意見を頂いた上で作成しております。もちろん当委員会の委員さんの中には、保護者の方もいらっしゃいます。ですので、保育料基準額表の変更は、次年度の事後報告となってしまいますがご了承ください。現在保護者の皆様にご負担いただいている保育料は、国が定めた保育料の八割分をお支払いいただいております。このご負担分は平均的にみると、平成19年度に比べ軽減しております。なお保育料の金額につきましても、保護者の皆様の課税額によって変わります。前年よりも所得が増えれば、保育料が増えることがあります。またよくご質問を頂くのですが、所得が同程度の方でも保育料が違ふことがあります。これは扶養家族の人数等により所得税が変わることが原因です。保育所運営の為引き続き保育料納付にご理解とご協力を賜りますよう宜しくお願いいたします。
7	保育料の基準を下げてもらいたい。せめて、子どもの数が多い世帯（家庭の所得以外にも、配慮して）には基準を下げていくとか...お願いしたい。	同上

8	<p>施設とは関係ないのですが、母子家庭で保育料を払うのもきつい現状で、払うのが毎回おくれます。母子家庭にもっと良いほうこうで考えてもらいたいです。</p>	<p>同上</p>
9	<p>保育園の職員の方には毎日子供たちを気持ちよく迎え入れていただき、保育していただいていることに感謝している。保育園の入所の際の書類について不明な点があり、この件については保育園ではなく、西予市の方に問い合わせさせていただくように言われたため、市の担当の方に直接話をしたが、かなり対応が悪く、未だに市に対して不満を持っている。書類についても生計を別にする祖父母について記入しなければならない理由がわからない。また、入園する子についての心の状態など、何を書いてよいのかわからないような欄があり、記入例を示すべき。</p>	<p>ありがとうございます。 行政の方にご連絡をして以下のような回答を頂きました。 こちらの対応が悪く、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。入所基準調査票の祖父母の状況については、同居かどうかの確認のためご記入頂いております。また、心の状況について等どう記入すればよいか分かりづらい欄につきましては、来年度以降に様式の変更等を視野に入れたいと思います。入所の書類に関してお手数をおかけしておりますが、ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>

3 高齢者施設自由意見への回答

(1) 特別養護老人ホーム松葉寮施設に対してのご意見

特別養護老人ホームご家族からの意見

ご家族ご意見等	回答
入所するとき	
入所時、具体的なサービスの内容に関する説明について、キーパーソンではないためか全く知らされていない。	説明を行なっているつもりが、出来ていなかったことについて申し訳ありません。今後このような事の無いよう徹底します。又、途中での保証人変更時、十分な説明が出来ていない場合がありこの事も徹底いたします。
施設の快適さや安全対策について	
施設の構造や設備の安全性について、非常時のユニットの仕切りが気になる	建物については、耐震性に合格しています。ユニットのしきりについては、火災時においては、防火ドアとスプリンクラーにより、初期消火の対応は出来ておりますが、年2回全体で避難訓練・防災計画等により安全な避難に努めています。
施設への要望	
義歯の洗浄や口腔ケアを促して頂けないか、口の中がいつも汚れております。	口腔ケアは、病気の予防や生活リハビリの観点から行なっておりますが不十分な点を反省し、チェック表を洗面場所に置き徹底するなど努力いたします。
本人が歩けないので二度とトイレで転んで怪我などしないようお願いします。	まことに申し訳ありません。転倒予防策として、予防センサーを設置したり、生活パターンの把握などに努めておりますが、事故を防げず残念です。ご家族と話し合いながら、ケアプランに方策等を明記し事故を防ぎたいと思えます。
職員の皆様方の丁寧な対応に感謝しております。	有り難うございます。これからも、皆様のお声に励まされながらより良いサービスにつとめます。
良く見てもらい感謝しています。	同上
お忙しい中笑顔で関わり対応感謝しています。	同上

ショートステイご家族からのご意見

ご家族ご意見等	回答
入所するとき	
十分な説明がなかった。 家族にはあったが、本人にはなかった	ご利用時の説明は、ご家族ご本人に対して必ず行わなければいけないことであり、このような事がないよう十分に気をつけます。
日常のサービス内容について	
摂食困難かもしれないが、刻みでなく普通食が食べたい	ご本人やご家族とご相談しご要望に添うよう話し合いを行いますので、お申し付け下さい。
出来る事は自分でやらせて欲しい。	原則そのように行っているつもりですが、つい手を出したりしていることも有り、生活リハビリの観点から残存機能を生かした介護技術についての研修を深めます。
絵手紙を作りたい。 趣味活動はないが、自由時間はリハビリを自分なりにやっている。	施設内デイサービス「もみじ」でリハビリを兼ねた趣味活動を行っておりますので、その中で絵手紙等要望を取り入れていきたいと考えます。
もう少し、リハビリをしてほしい。 全く行われていない。拒否もあろうがもう少し努力してほしい。	リハビリについては、まだまだ不十分なところがありますので、日常生活の中での生活リハビリや在宅リハビリ指導の先生方との連携により施設で出来ることを検討していきます。
風呂の回数を増やしてほしい。	現在週2回の入浴回数を段階的に増やしていく努力を行いますのでもう少しお待ち下さい。
3年程前部屋に埃が多くあった	掃除については、不十分な事がないよう今後も気をつけます。
地域との交流について特定の人のみ	多くのボランティアの方が、来察していただきますのでその都度利用者の皆様との交流が出来るよう配慮いたします。
自宅が一番らしい。 自宅の方が居心地が良い	ご家族の介護に近づくよう努力いたします。
職員に遠慮している。 直接は言いにくい。	人間関係の構築が大切であると思いますので、皆様からのご意見を承れるよう私共の、能力向上に努めます。
食堂の人が無視する	どのようなことがあるのか調べさせて頂き、対応いたします。

施設への要望	
<p>職員の間人性を高め知識の習得や技術の向上を目指していただきたい。</p> <p>利用者の体調の変化、情報を口頭やノートで知らせた場合、職員間の申し送りを徹底して一貫性をお願いします。</p> <p>毎月の献立表があればいただきたい。</p>	<p>引継ぎ等の不十分な点については、職員間で共通情報の量を増やします。介護サービスを提供する者としての知識、社会人としての知識の向上を目指し、施設内外で研修を深めていますので、より一層実となる内容を追及します。献立表については、希望されますご家族にお届けいたしますので職員にお申し出ください。</p>
<p>お願い事項に対し連絡引継ぎが完全に徹底できていないように感じる。その都度対応が違う。</p> <p>一部の方ですが、対応に親切心がないように思います。ややこしい事は関わりたくない、お願い事についても何回も無視、担当者流で対応。</p> <p>担当者への押しが弱いように感じる。最後に本人が楽しく利用でき、また、家族が安心してお願い出来る体制を望みます。</p>	<p>施設内の連絡ノートにて、行なっておりますが引継ぎ等の不十分な点については、職員間で共通情報の量を増やしたり、適切な方法を検証中であり改善いたします。</p> <p>ご不快な思いをさせまして申し訳ありません。日々の仕事で、このようなことが起こらないようご指摘を職員に周知し改善いたします。利用されますご本人に安心と楽しさを感じて頂けるよう努力いたします。</p>
<p>家族として言えることは松葉寮から帰ってきたとき症状が安らかであり体調も良かったため良くして頂いていると感謝しています。</p> <p>又、行く時に嫌がったり不安など訴えない為安心して頂いています。行く時は不安なものです。迎えに来てくださった時に笑顔で言葉かけをして頂くとホッとするようです。送迎の時間のお電話助かります。洗濯物綺麗にして頂き助かります。家で介護していると大変さが分かります。自分がイライラしていると介護される側もイライラする。笑顔でゆっくりと言葉かけをしていくと穏やかにしてくれる。どの場所においても同じ事が言えると思います。</p>	<p>笑顔の大切さ、イライラしない言動の重要性を今後も認識しサービスに努めたいと思います有り難うございました。</p>
<p>介助者の人数不足の時にお願い事が多く、聞き入れて下さり大変ご迷惑をかけてしていると思います。施設利用させて頂ければこそ介護がうまく出来ておりますので感謝しております。これからもよろしくお願いします。</p>	<p>ご要望に対応できるよう引き続き努力いたします。</p>

本人は嫌がらずに行っているので親切にして頂いていると安心して居る。家族の者は大助かりです。今後とも利用します	ご家族が安心されるお気持ちに応えられるよう今後も努力します。
調査事項について全てに満足しています。感謝しています。今後ともよろしくお願ひいたします。	有り難うございます。信頼を損なわないように努めます。
ショートの間・存在はありがたく感謝している。重要事項説明書にある事業目的、運営方針に沿った施設運営を望みます。素人なので松葉寮というプロ集団施設をとて頼りにしています。	プロ集団としては、未熟な面もあり研鑽に努めていきご期待に応えられるよう努力いたします。

特別養護老人ホームご利用者本人からの意見

ご利用者ご意見等	回答
入所時について	
H20 .1 から入所。何もなく分からないまま入所した。	申し訳ありません。説明させていただきます。
病院退院にあわせ入所した。最初は不安であったが直ぐに不安が消えた。	入所時の不安を解消する施設生活の説明に努めます。
8年前に入所したがあったと思う。	皆さんの、施設での生活が充実したものになるよう当初の説明内容を解りやすく、不安を解消する事に努力いたします。
今も、入所の時の「寮長からの話」の要約プリントを読んでいる。	同上
H13 から入所。当時は何もなく不満であった。今は自ら資料の公開を求めて見ている状態。	同上
ケア計画について	
どのようなものか知らない。個別ケア計画がどのようなものかも分からない。自分がここの生活に合っている。	計画書を作り、一緒に作っているつもりですが、説明が不十分であると思ひますのでご理解いただくよう工夫いたします。
右半身マヒ、寝たきり状態で個別ケアは分からない。生活リズムは合っている。	同上
担当者が集まって話がある。	ケア計画について、ご理解いただき有り難うございます。今後も、定期的見直しを行い生活満足度を高めていく努力を行います。

気をつけてもらっており言うことはない。施設入所で生活が出来ている。有難い。	同上
施設の快適さについて	
明るさは良いが首の手術をしているため、空調に敏感で足が冷える。自然の風がほしい。	夏の時期までに、自然の風が入るよう部屋替えを考えます。
朝昼で寒暖の差があった。職員の対応が遅くなっている感じ。毛布一枚では「寒い」と言われていた。	個々の体調に合った布団の取り替え時期についての配慮いたします。
夏は暑く西日があたる。	すだれ等、日除けの対策を行ないます。
清掃は自分が行なっている。清掃中「手伝いましょうか」の声かけをしてくれない	職員の感受性を高める為の研修などを計画いたします。
食事について	
ご飯をもう少し柔らかくしてほしい。硬さにムラがある。	現在、最適な堅さにするために水の量を計り直して統一しました。ご利用の皆さんのご意見を聞きながら、微調整を行います
食事を作る人に、味のムラがある。ご飯の量が少ない。	量については、測って提供いたします。レシピ(作り方と分量)通りに行っていますが、一寸したさじ加減で変化しているかもしれませんので、忠実に分量通りに味付け出来るよう努力し、利用者の皆様に満足して頂けるよう厨房一同最善を尽くしたいと考えます。
介助者に対しては、優しく対応しているが、自立している者には一向に声かけをしない。	自立の方に対しての、食事中の会話などを多くするよう心がけます
入浴について	
毎日でも入浴したい。それを言えば職員は「忙しい」と言って入れてくれない。	毎日の入浴については、目標として取り組みたいと考えています。現在週2回の入浴回数を段階的に増やしていく努力を行いますのでもう少しお待ち下さい。
夏場は、もう1回入浴したい。	夏場においてはご希望者に対して週3回の入浴を固定いたします。
いつも一番風呂に入れる。ありがたい	有り難うございます。皆さんのお気持ちを大切に頑張ります。
排泄について	
行きたい時に、直ぐ来てくれないときがある。	コールにて呼ばれたときは、直ぐに行きたいのですが、一度に複数呼ばれたときにご迷惑をかけていると思います。それ以外では、対応できるよう今後も努力いたします

オムツだが少し待たされることがある。	同上
コールしても直ぐに来てくれないときがある。	同上
時間を見て、オムツ交換をしてもらっている。1回/4日排便コントロールしてもらい助かる。	有り難うございます。皆さんのお気持ちを大切に頑張ります。
余暇。生活内容の自由について	
外出したい時には職員の都合で外出させてくれない。	原則的には、利用者の皆さんと話し合いながら外出日を決定させていただいておりますが、急なお申し出の場合当日の職員勤務状況でご要望にお応えできなかったり、色々な事情で延期になったりとお迷惑をかけることがあると思いますが、日程調整を行いながら出来るだけご要望にお答える努力を行います。
テレビや新聞を見ている。	有り難うございます。皆さんのお気持ちを大切に頑張ります。
体の調子を見ながらビーズで作品を作っている。月1回の習字にも参加している。	同上
週1回の外出なので楽しみに。参加しています。	同上
健康管理、機能回復について	
男性にしてもらいたい。女性では頼りない。	専門職としては、現在の所女性になっておりますのでご了承下さい。
回数を週2回程度にしてほしい。	専門職が一人なので、介護職員が日常的に運動の手伝い出来るよう連携を深めます。
趣味活動が自分にとってリハビリと思い参加している。	有り難うございます。皆さんのお気持ちを大切に頑張ります。
職員の対応について	
職員の私達に接する言葉、態度が違う。	接遇研修などを通じて、一人一人の言葉使いや態度を向上いたします。
施設への要望	
今のユニットを変わりたい。	制度上可能であれば対応します。

ショートステイ（短期入所）ご利用者本人からの意見

ご意見等	回答
入所時について	
家族が聞いている。 余り覚えていないが在ったと思う。	ご本人にも、必ず説明できるようシステムを検討します。
施設の快適さについて	
食後もう少しテーブルを拭いて欲しい	パート職員にテーブル拭きをたのみ、その他の職員も午後必ず拭くようにいたします。
食事について	
魚に骨がある。	骨の有無を十分気をつけて調理・盛りつけを行います。頭付きの魚を食べられている利用者の方で骨が気になる方は、切り身への切り替えもできます。
肉、麺類をもう少し増やしてほしい。	麺類は、週1で献立に取り入れていますので、回数は適当であると考えます。11月の献立より、魚44.2%、肉34.6%、卵9.6%、豆腐11.6%実施しております。主菜は、魚と肉を交互に提供していきます。
朝ごはんのメニューがご飯、味噌汁、豆だけなので後一品付けてもらいたい。	漬物や梅干しがユニットにありますのでご利用下さい。朝、豆類の副菜は控えて物足りない食事にならないようにします。
茶碗が掴めない。	介護用自助具食器検討します。
食事おいしい。散らし寿司がおいしい。	有り難うございます。
入浴について	
着替える時に手摺がほしい。手を離されると不安（チェアー浴）	手摺を設置いたします。
入浴時間が早すぎて寝る時はさめている。	入浴時間を午前と午後にしてあります。出来るだけ午後の後半になるよう配慮いたします。
週2回を出来れば3回にしてほしい。	現在夏場を実施している日曜臨時入浴を毎月出来るよう検討したいと考えています。
入浴は毎日入らないので十分です。	ご意見を参考に、これからも頑張ります。
入浴時、2人ずつ位で入浴させてもらっているのゆっくり入れる。	同上
排泄について	
排泄のコールを押すと直ぐに来てもらう。	ご意見にお応えするよう、これからも頑張ります。
排泄を希望する時に連れて行ってもらう。	同上

オムツ交換時、お尻もお湯で拭いてもらい気持ちよい。	同上
余暇・生活内容の自由について	
パソコンは使っているがネットに接続できないか	現在各居室では、接続できません。ネット以外でのご使用をお願いいたします。
デイでは、将棋ができ 2.3 人相手がいて楽しみ。テレビを見ることが出来るのだが	職員ではなく、利用者の方で相手を探したりボランティアで将棋を行っていただく方について、検討します。
家とは違い落ち着かないのでありません。	落ち着きのある生活を作るよう工夫します。
健康管理、機能回復について	
プールで泳いでみたい。やれるような気がする。	ご希望があれば、ご相談に乗りますが体調面を充分確認して計画したいと思います。
これまで一度もリハビリを受けていない。デイ利用時しかリハビリした事がない	生活リハビリの観点で実施しておりますが、施設内デイ「もみじ」等を利用してご希望に沿えるようリハビリ内容にしたいと考えます。
職員の対応について	
部屋が個室なのでなお良い。	ありがとうございます。
職員の皆さん良くして頂いています。	サービスの向上に努めます。
施設への要望	
一緒に昔の歌を唄いたい。面白く遊んで帰りたい。	施設内デイ「もみじ」への参加を検討いたします。
家では、買い物に行けないので連れて行ってほしい。	ご家族と相談の上、外出計画を作らせていただきます。

多田あんしんの家

ご家族ご意見等	回答
日常のサービス内容について	
リハビリや機能回復のための取り組みについては、納得できない。取り組んでほしい。	職員全員で、検討してリハビリメニューの充実に早速取り組みたいと思います。
施設の快適さや安全対策について	
住宅利用のためか、通路が狭い	ご指摘の通り通路は狭いので、ご不自由かかっていることが有ると思います。この狭さが、室内歩行時に役立ったりしております。災害時に、通路を利用しなくても安全に避難できる訓練を今後も続けたいと考えています。

その他自由意見	
親切にしてください、感謝しています。本人も生き生きしてきました。よろしくお願いいたします。	ありがとうございます。これからも頑張ります。
職員の皆さん優しくて大変良くしてもらっています。笑顔がいいです。急用が出来たときにショートを受け入れてもらえると有難いのですが。(人数の制限もあるので難しい所もあるかも)	ショートへの対応は、可能な限り行いますので遠慮なくご相談下さい。
施設の皆さんがとても親切であんしんの家に行くのが楽しみだと言っておりますので、私達も安心です。何卒、よろしくお願いいたします。	皆様のご期待に添えるよう今後も精進いたします。

多田あんしんの家ご利用者本人からのご意見

ご意見等	回答
食事について	
食事の量が少し多い。	量の調整をいたしますので、遠慮なくお申し付け下さい。
食事の量が多いときもあるが、おいしいので全部食べる。	有り難うございます。皆さんのお気持ちを大切に頑張ります。
健康管理、機能回復について	
リハビリについて物足りない	生活リハビリを心がけて、行っているつもりですが不十分との事であり、要望に応えられるよう方法を考えます。
施設への要望	
あんま器がほしい	早速準備いたします。
あんしんの家まで歩いてこられる距離が丁度いい。リハビリになっている。	有り難うございます。皆さんのお気持ちを大切に頑張ります。
言う事はない。満足している。	同上

ケアハウスれんげ利用者からの要望事項に対する対応策

ご意見等	回答
入所した時の状況	
施設での生活内容の説明について・・・不満度 12%	<p>決り事の説明、一日のスケジュール、一週間のスケジュール、一年間の行事等の説明、苦情相談窓口の説明、職員の自己紹介（写真入）のマニュアルを作成し直し、毎年4月当初と入居時に利用者に配布します。</p> <p>部屋のスイッチ、コールボタンの場所の説明を入居時に行います。</p>
入所した時の状況	
<p>メニューに自分の好みを反映してもらえるか・・・不満度 15%</p> <p>食事の味付けを良くして欲しい・・・要望事項</p>	<p>各テーブルに簡単な記入用紙を設置し、感じた事をその場で記入できるようにします。（書けない人や書きにくい人には職員が聞き取り記入する。）各食事の当番職員が回収し一週間まとめて厨房に連絡します。</p>
施設への要望は	
病院に迎えに来て欲しい	<p>入居者のかかりつけ病院と担当医に配慮しながら、定期受診の病院送迎日を設定し、毎日ばらばらに一名ずつの送迎にならないよう、各利用者に次回の受診日を調整してもらいます。</p>

(2) 福祉の里

福祉の里デイサービスセンター

ご家族ご意見等	回答
本人からは聞きだせず、答えることができません。	本人様の表情やしぐさ等から感情を汲み取り、望まれているサービスを提供できるよう努力いたします。
四月からの変更で目配りの不備がある。年配者であるということを忘れて職員が接している。職員に余裕がない。	そのように感じられて申し訳なく思い、私たち職員は反省すべきだと思います。福祉に携わる職員として胸を張れる姿勢、考えを持つことで意識の統一を図り、ご満足いただけるサービスが提供できるよう改善いたします。
看護師の態度がおおちゃく。女性職員より男性職員の方が優しい。	そのように感じられたこと、心よりお詫び申し上げます。誰からも愛され信頼される職員を目指し、意識の改善を行っていきます。
食事は内容がわからない。本人の状態が悪いから説明を聞いても仕方がない。	ご要望があれば献立表をお渡しいたします。お知らせください。また、連絡ノートを作っている方もおられますので、必要であればご連絡ください。
施設やサービスについて家族がほとんど知らないことに気づき、迷いました。お世話になっている身には悪くかけません。ただし、大事にしているのは本人をみていと良くわかりますので、感謝しています。	いつでも施設を見学していただけるような雰囲気やサービス内容についてご不満を感じることがないように情報提供に努めます。
出来れば游の里に行きたいと思いますが、今の施設も良くしてもらっているのでありがたいと思います。	施設の運営にあたり、介護度によって利用できるデイサービスを分けさせていただいたことお詫びいたします。現在のデイサービスにもご満足いただけるようなサービスを提供していきますので、よろしく願いいたします。
家では介護度が上がってきているので、施設が頼もしく思えます。ケアマネさんが異動で替わってしまうのはなんとかならないでしょうか。	地域で安心してご利用していただけるデイサービスを目指します。ケアマネさんの異動については出来る限り同じ方が担当していただくよう、こちら働きかけていきます。また、替わっても連絡を密にし、ニーズに沿ったサービスを提供していきます。
昼食の献立表があればいいと思います。家族の訪問日でもあれば・・・感謝しています。	ご要望があれば献立表をお渡しいたします。お知らせください。いつでも見学できますので、ご遠慮なくお越しください。

充分満足はしていますが、施設のサービス内容がよく理解できていない。	サービス内容についてご不明なところがないよう、情報提供に努めます。
お願いしたことについては、よく聞き入れてもらっています。	これからも信頼される施設づくりを目指していきます。
利用者自由意見等	回答
利用時について	
介護度が上がったので、游の里へは行けないという説明があった。	施設を運営するにあたり、介護度によって利用できる施設を分けさせていただきました。そのことによって利用者様に満足していただけるサービスが提供できるものと考えています。ご理解をお願いいたします。
耳が遠いのでわからない。	大変失礼いたしました。耳の遠い方については、筆談等を用いてご理解していただけるよう工夫いたします。
十分な説明があった。	ご利用前には、施設のサービス内容について十分な説明をしています。ご不明な点があれば、いつでもお尋ね下さい。
覚えていない。	ご心配やわからないことはいつでもお尋ねください。
友人に誘われてくるようになった。	利用者さんは入浴や食事を楽しみにされていますが、お友達との会話も楽しみの一つとなっているようです。そのような場を提供できて嬉しく思います。
子供に勧められて来て良かった。	ありがとうございます。これからも満足できるサービスを提供いたします。
あちこち聞いたが、ここが一番良かった。	ありがたい言葉をいただき、感謝いたします。これからも宜しく願いいたします。
ケア計画について	
充分体が動かない。みんなと一緒にするのは嫌な時がある。	利用者様の体調や障害に合わせて声かけをするよう指導いたしておりましたが、気づかぬことがあったようでお詫びいたします。ご希望にあわせてサービスを提供いたしますので、いつでもご遠慮なくお知らせください。また、職員もそれに気付くよう質の向上を目指します。

もう一回利用回数を増やしてほしい。	ケアマネージャーさんに連絡していただければ、利用回数、曜日の調整はしていただけます。こちら出来る限り利用者さんのご希望に沿うよう配慮いたします。
カラオケをしたいが、知っている歌が少ない。	ご希望が叶うよう、検討いたします。
人数が多く自由がいえない。	大変申し訳ありません。曜日によって利用者様の多い日があります。職員の勤務者を増やすことによって対応はしていたのですが、ご不便をおかけしました。出来る限りご要望にお答えできるよう努力いたしますので、遠慮なくおっしゃってください。
詩吟がしたい。	ご希望が叶うよう、検討いたします。
自分で言ったら気持ちよく対応していただく。	ありがとうございます。これからもご要望にこたえられるようレベルアップを目指します。
週5回の利用が楽しい。	ありがとうございます。こちらこそご利用していただき、御礼申し上げます。
施設の快適さ	
光によって見えにくいときがある。	大変申し訳ありません。カーテンによって光の調整を行いますので、ご不便な点があれば調整いたします。
夏はもっと涼しいほうが良い。	利用者様の体調によって、体感温度は違ってきます。一つの建物になりますので調節が難しいときは、座る場所を変更するなどして改善を目指します。
もったいないくらい良い環境。	ありがとうございます。これからも快適に過ごしていただけるよう努力いたします。
調節してもらっている。	ありがとうございます。快適な環境を出来る限り提供いたします。
食事について	
たまには好みでない献立のときがある。	その方に合った調理方法や食材も準備できます。ご要望があればいつでも変更できますので、お知らせください。
副食が多い。	カロリー計算をして食事を提供しています。そのなかで量が多いと感じられる時は、減らすことも出来ますのでご遠慮なくお知らせください。

味付けがおいしい。	ありがとうございます。厨房職員はいろいろな研修会に参加して知識や技術を吸収しています。これからもおいしいと感じていただける食事を提供していきます。
小さく刻んで頂き、助かる。	その方に合った最善の調理方法を行っています。ご不便があればお知らせください。
糖尿病に対応した食事にもしてもらっている。	食事を制限されている方に対しても、出来る限りおいしいと感じていただける食事を提供できるよう心がけています。
副食も多くておいしい。	ありがとうございます。これからもおいしいと感じていただける食事を提供していきます。
最近おいしくなった	皆様においしいと感じていただけるよう努力いたします。
充分工夫してもらっている。味も良い。	ありがとうございます。この言葉を励みに一層努力いたします。
入浴について	
もう少し丁寧に洗ってほしい。	申し訳ありません。お体の様子によって洗う強さや時間を調整しています。利用者様の声に耳を傾け、満足していただけるようご配慮いたします。
游の里のほうがお風呂が良かった。できれば午後入浴したい。	游の里は温泉ですので、泉質においてはどうしても劣ってしまいます。その分、入浴時のサービスはご満足いただけるよう配慮いたしておりますのでご理解ください。入浴の時間は人数の関係で今の時間に決めさせていただいています。しかし、貴重な御意見として今後の検討課題とさせていただきます。
長湯が出来ない。ゆっくりとつかりたい。	お体の状態やその日の体調によって、看護師と相談し入浴時間を決めさせていただいています。出来る限りご希望に添えるよう、無理のない入浴を考慮いたします。
水がきたない。	申し訳ありません。お湯の状態で入れ替えや濾過をするなど配慮いたします。
家で入浴できないので助かっている。	特殊浴槽やリフトを利用した入浴など、お体の様子に合わせて御利用させていただいています。ごゆっくり入浴され、疲れを癒してください。

一番の楽しみ。	特殊浴槽やリフトを利用しての入浴など、お体の様子に合わせて御利用していただいています。ごゆっくり入浴され、疲れを癒してください。
家庭より満足。入りたくないときもあるので、考えて欲しい。	ご本人様、ご家族様のご要望をお聞きし、入浴していただいています。嫌なときは入浴されなくて構いませんのでご安心ください。
順番も正確に入らせてもらい、満足している。	ありがとうございます。これからもご利用ください。
排泄について	
オムツをしているが、かぶれてしまう。	皮膚のデリケートな方は特に注意が必要です。看護師と相談し、そうならないよう注意いたします。
目が不自由なので、手を上げて職員が気づいてくれない時がある。	不愉快な思いをさせて申し訳ありません。常に利用者様の様子に気づくよう意識の改革を図っていきます。
足が痛いときは、少し介助してほしい。	不愉快な思いをさせて申し訳ありません。常に利用者様の様子に気づくよう意識の改革を図っていきます。
便の事が気になり、食事に気をつけている。恥ずかしい。	プライバシーにも配慮してお手伝いをさせていただきます。いつでもご遠慮なくお知らせください。
自分で言えば気持ちよく連れて行ってもらえる。	プライバシーにも配慮してお手伝いをさせていただきます。いつでもご遠慮なくお知らせください。
ポツポツ自分で行っている。	自分で出来ることをしていただくことは、リハビリになるという考えであえてお手伝いをしない時もあります。しかし、お一人で難しいときはいつでも声をかけてください。
すぐに職員さんが助けてくれる。	プライバシーにも配慮してお手伝いをさせていただきます。いつでもご遠慮なくお知らせください。
自宅で排泄するのでトイレを利用することはない。	利用する際は、いつでも声をかけてください。
時間は仕方がない。よくしてもらえる。	プライバシーにも配慮してお手伝いをさせていただきます。いつでもご遠慮なくお知らせください。

自由時間の活動については	
カラオケは好きだが、出来にくくなった。	人数や場所の関係で出来ない日があります。出来る限り皆様のご希望に添えるよう検討をしたいと思います。
算数や文字を書く。足が痛いので、横になるのが一番楽。	利用者様の希望する時間の過ごし方をお手伝いいたします。どのような事でもお話しください。
好きな人だけでなく、皆で歌いたい。	レクの時間に取り入れることが出来るよう検討いたします。
ちぎり絵がしたい。ゲームだけでなく、趣味を取り入れて欲しい。	同上
リハビリの時間を充実したい。	満足していただけるよう、職員のレベルアップを図っていきます。
以前は好きな俳句に取り組めるときもあったが、今のカラオケには馴染めない。	利用者様の希望する時間の過ごし方をお手伝いいたします。どのような事でもお話し下さい。
ここではできない。希望するのも無理だと思う。	利用者様の人数が多い日は、希望する時間の過ごし方が難しい時があります。しかし、出来る限りお手伝いいたしますので、どのような事でもお話しください。
ゲーム楽しい。	どのような方でも参加できるレクを考えていきます。
雑談で過ごす。	雑談も楽しい時間の過ごし方ですね。利用者様が楽しいと思える時間を提供いたします。
カラオケが楽しい。気が晴れる。	利用者様の希望する時間の過ごし方をお手伝いいたします。どのような事でもお話しください。
歌が好きだからカラオケを楽しんでいる。	同上
健康管理、機能回復について	
体が思うように動かなくなった。	デイでの生活に不便を感じられないような環境を整えていきます。
運動のために歩行をしたいが、その空間と手すりがない。	申し訳ありません。場所が限られているので十分なスペースを確保できません。対応を検討していきます。

迷惑をかけたくないの、なるべく我慢している。	職員は利用者様の為に仕事をしています。遠慮をされる心配はありません。いつでもご要望があれば誰にでもお伝えください。また、そのように気を遣っていただいたこと、職員の認識不足であり申し訳ありませんでした。
平行棒を少しするが、座っているほうが良い。	無理をされず、ご自分のペースで続けてください。もし、体調に変化があった場合は看護師も必ずおりますので、声をかけてください。
左手がどうしたら揺れなくなるのか、いい方法を教えてほしい。	看護師や医師、またはケアマネさんと情報を交換して最善の方法を検討していきます。具体的な場面、状況を教えてください。
体操が良い。	満足していただけるよう、職員のレベルアップを図っていきます。
利用者の一人一人を良くみてもらっている。	ありがとうございます。一層、利用者様に喜ばれるサービスを提供していきます。
苦情対応について	
食後の口腔ケアの順番が遅くなることもある。食べるときに不自由している。	洗面所の数が限られているため、どうしても順番を待ついただくことがあります。利用者様の状態でお席にて口腔ケアをするなどしておりますが、それでもご不便をかけているようで、申し訳ありません。今後の検討課題とさせていただきます。食事の際の不便はどういった内容でしょうか。食材や調理方法でしたらご要望にお応えできますので、いつでもお知らせください。
なかなか苦情はいえない。良いことなら言える。	苦情と考えないで、良くしていただくアイデアとお考えください。私たち職員も利用者様に喜んでいただくことが、喜びとなっていきます。
下半身不随なので、暖房に配慮して欲しい。	一つのホールで過ごしていただくため、温度の調節には特に注意を払っています。しかし、利用者様によって体感温度が違っているためご不便をおかけしています。冬場は石油ストーブを設置するなど出来る限りご要望にはお応えしておりますのでご了解ください。
良くして頂く。	ありがとうございます。一層、利用者様に喜ばれるサービスを提供していきます。
看護師さんがおられ、安心できる。	看護師は常勤しています。どのような事でもご相談ください。

職員はよく教育されている。	ありがとうございます。一層、利用者様に喜ばれるサービスを提供していきます。
性格的に言うほうだから、言ったら聞いてもらえる。	そのような雰囲気と感じ取っていただくことを嬉しく思います。
もったいないくらい気をつけてもらう。	ありがとうございます。一層、利用者様に喜ばれるサービスを提供していきます。
プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について	
丁寧すぎ。利用者に気を使いすぎ。	もったいない言葉を頂き、ありがとうございます。職員は常におもてなしの心を持って利用者様と接しています。これからも満足していただけるサービスを提供していきますのでよろしくお願いいたします。
特にやさしくはないが普通。	優しいと思われる職員を目指していきたいと思えます。
ボランティアは女性が良い。	ボランティアは相手先から来ていただくことが多く、こちらから要望はお伝えしにくい状況です。内容によってはデイの女性職員が代わりにお伺いいたしますので、お知らせください。
介護士さんと仲良くなった。	職員も利用者様と会話をしたりコミュニケーションをとるのが楽しみになっているようです。これからもよろしくお願いいたします。
失敗時には職員の気遣いがある。	ありがとうございます。一層、利用者様に喜ばれるサービスを提供していきます。
かわいく行ってもらえる。	同上
心配のない人ばかり。	そのような雰囲気と感じ取っていただくことを嬉しく思います。
気持ちよくすごしている。	快適な空間と感じていただけるよう、これからも努力いたします。
施設と家族との連携・交流について	
認知の方との会話は楽しくないので、ボランティアのかたに来ていただき、話し相手になってほしい。	ご希望がかなうよう検討させていただきます。また、仲の良い方のお席を近くするなどできますので、お知らせください。

かえって嫌な気分のあるときがある。	不快な思いをさせて申し訳ありません。事前にボランティアの方や来訪者に対してはプライバシー等に関してお話をしていましたが、こちらの配慮が足りなかったせいと思います。今後の反省とさせていただきます。
施設の方が充分接しており、必要ない。	ありがとうございます。貴重な御意見として今後の参考とさせていただきます。
園児の訪問が嬉しい。	子供を見ているとこちらも元気になってきます。今後も機会があれば依頼する予定になっています。
敬老の日の前後に交流があり楽しい。	敬老会の前後と新年の一月には、いろいろな催し物を準備いたしております。楽しみになさってください。
俳句会との交流	ありがとうございます。デイでの過ごし方の貴重な御意見として今後の参考とさせていただきます。
子供の訪問は楽しみであり、楽しみにしている。	子供を見ているとこちらも元気になってきます。今後も機会があれば依頼する予定になっています。
総合満足度について	
嫌なときもあるが、行かなければならない。	いろいろな目的で利用者様はデイサービスに来られているようです。少しでもデイサービスが居心地の良い施設と感じていただけるよう努力いたしますので、ご利用をお待ちしています。
人と話すことが出来、楽しみが増えた。	デイを利用される方はお友達との会話も楽しみの一つとなっているようです。そのような場を提供できて嬉しく思います。
充分満足している。	ありがとうございます。これからも利用者様に喜んでいただけるデイサービスにしたいと思います。
ここかわるのはいや。	ありがとうございます。嬉しいお言葉です。これからも利用者様に喜んでいただけるデイサービスにしたいと思います。
顔見知りの人が多い。	お知り合いの方がおられると、デイも一層楽しくなりますね。

週3回利用。利用日が待ち遠しい。	ありがとうございます。これからも職員の質を向上させ、一層楽しいデイサービスを目指します。
帰宅時間がくると、もう少しここにいたい気分になる。楽しみ。	そのような言葉を頂き、とても嬉しく思います。これからもよろしくお願ひいたします。
週5回利用。気晴らしになる。	ありがとうございます。これからも職員の質を向上させ、一層楽しいデイサービスを目指します。
涙が出るくらいうれしいです。	そのような言葉を頂き、とても嬉しく思います。これからもよろしくお願ひいたします。
とても良い。週1回だけど満足している。	ありがとうございます。回数についてご希望や変更がありましたら、いつでもお知らせください。
自由意見	
タバコを吸う場所を快適にして欲しい。タバコ愛好者のことも考えて欲しい。	平成20年4月に喫煙場所を設置いたしました。日よけや換気扇などはつけておりますが、ご不便を感じておられるようでありお詫びいたします。今後の課題として検討させていただきます。
歩行訓練がしたい。	ご本人様やご家族様のご要望があれば喜んでお手伝ひいたします。でも、お体の状態によっては検討する必要もありますので、ケアマネージャーさんや職員に御相談してください。
目が見えないので意思表示を気づいてほしい。	不自由な思いをさせて申し訳ありません。常に利用者様の様子に気づくよう意識の改革を図っていきます。
リハビリ専門職を置いて欲しい。	中期的、長期的な観点から私たちも同様な考えを持っています。利用者様のご要望に沿えるよう前向きに検討したいと思います
施設が狭い増設は無理でしょうか。	国の方針でこれからは小規模施設や在宅介護が多くなってくると思います。そうなればデイサービスの利用も増え、今の施設では手狭になってきます。先を見越しての増築や設備となるため、今後の重要な検討課題とさせていただきます。
風呂は游の里が良い	游の里は温泉ですので、泉質においてはどうしても劣ってしまいます。その分、入浴時のサービスはご満足いただけるよう配慮いたしておりますのでご理解ください。

ラジオを持参したい。	ご持参いただいても構いません。ただ、他の利用者様もいろいろな過ごし方をされていますので、音量の調節やイヤホン等をお願いする場合があります。ご了解ください。
いろいろな行事を工夫していただきありがたい。	利用者様の人数が増え、レクリエーションや行事等においてはご要望通りにいかない時もありご迷惑をかけていることと存じます。出来る限り皆様に楽しんでいただけるデイサービスにしていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。
職員は素晴らしい。食事もおいしい。	ありがとうございます。いろいろな研修会に参加して職員は介護の技術アップや福祉職員としての質の向上に努めています。これからも向上心を持ち続けたいと考えています。
満足。歌が好きだから、にぎやかな雰囲気が好き。	ありがとうございます。これからも利用者様に喜んでいただけるデイサービスにしたいと思います。
皆で歌う機会が欲しい。趣味は見るだけでもいいので、先生に教えてもらいたい。	カラオケを行っておりますので、その時間にご利用いただけないでしょうか。講師等については、これからの課題として検討させていただきます。
ちぎり絵がしたいという要望を出したら検討いただけるということで、楽しみにしています。	いろいろな趣味活動の一つとして、ちぎり絵が出ています。利用者様の人数や時間によって制限はされますが、出来る限りご要望に近づけたいと思います。
よくしてもらい、ありがたい。	ありがとうございます。一層、利用者様に喜ばれるサービスを提供していきます。

石城あんしんの家れんげ 家族ご意見

ご家族意見等	回答
一部を見て全体を評価することは大変心苦しいですが、施設によっては大差があるのではないかと思います。	民家改修型施設ですので、設備面、スペース等充分でない所あるかと思っております。できる限り快適に過ごしていただけるよう努力してまいります。
新しい職員については、嫌なことも多いと思います。表情に出さないでほしいと思います。	申し訳ございません。職員教育等実施して改善に取り組みたいと思います。

くわしい事はわかりませんが、本人がよくしてもらったと帰って来ます。	ご期待に添えるよう努力しますので今後ともよろしく申し上げます。
いつもありがとうございます。職員方も優しくデイ・ショートも喜んで行ってもらっているのととても助かります。	皆様のご期待に添えるよう努力しますので今後ともよろしく申し上げます。
本人も出かけるときは、迷っていますが、帰ってきたときは、良くしてもらったといつも言います。勤めをしながらの介護は大変ですが、こういう施設があって本当に助かります。	ご期待に添えるよう努力しますので今後ともよろしく申し上げます。

石城あんしんの家れんげ本人ご意見

ご意見等	回答
自由意見	
言いたいことはあるが、何を言っているかわからない	ご意見ご要望等ありましたら、いつでもかまいませんので、お申し付け下さい。内容を検討し改善出来るよう努力したいと思います。
食事について	
食事が大変おいしです	ご期待に添えるよう努力しますので今後ともよろしく申し上げます。
入浴について	
職員によって入浴時の対応が違っている	職員間の連携を増やし、また全体会議などを通じて、対応に差がないよう教育して参りたいと思います。
余暇・生活内容の自由について	
目が悪くできない事が多い	配慮が足りず申し訳ございません。個々に楽しんでいただける余暇活動ができるよう努力したいと考えております。
男性が少なく話し相手がいない	現在 32 人の方が利用されており、その内 6 名の男性の方がご利用いただいております。満足いただけるよう職員一同努力してまいりますのでよろしく申し上げます。
健康管理・機能回復	
自宅では不安も多い	いつでも職員がおりますのご連絡ください。介護支援専門員、訪問介護員と連絡を取り合いながら、支援をさせていただきます。

(3) 游の里

【游の里デイサービスセンター】

利用者からの自由意見

ご意見等		回答
施設の快適さ		
1	冷房がききすぎたりしてます。	吹出し口からの冷気が直接当たらない場所に移動していただくなど配慮いたします。 定期的に室温を確認して、エアコンの設定温度を適切に調節しながら施設に備えてあるひざ掛け等の使用などについても配慮いたします。
2	寒すぎる時がある。	同上
食事について		
1	いい時もあれば悪い時もあります。	定期的に嗜好調査を行い、介護・看護職員を含めた献立会で検討し、できるだけメニューに差が生じないようにいたします。
2	良い時は良いが。	同上
3	おかずも温かい方が好き。	温かいものは温かいうちにとっていただけるよう、食事を取られる方から配膳を行うようにいたします。
入浴について		
1	ゆっくり入りたいけど、こんなものでしょう。	個人個人、入浴のペースも様々ですが、可能な限りその方のご希望に添うように努めます。 また、湯の中ではゆっくりと浸かっていただけるよう、言葉がけを行うよう心がけます。
2	一番に入りたいと思うこともありますが満足してます。	大勢の利用者の方が、限られた時間のなかで入浴していただいているため、順番は必ずしもご希望通りにはなりません。不公平とならないよう充分配慮してまいりますので、ご理解を頂きますようお願いいたします。
3	時間が分からない(いつ呼ばれるのか)。	入浴はテーブルごとに順番が設定してありますが、周知していただけるよう、1ヵ月の入浴順番表を作成し掲示します。また、朝のごあいさつの時にお知らせするようにします。
4	分かっているが人数が多いので・・・せっかく温泉だからゆっくり浸りたい事もあります。	1のとおり回答します。
5	午前中に入れればよい。	2のとおり回答します。

6	順番の訳が分からない、希望の時間には入れない。	2及び3のとおり回答します。
余暇・生活内容の自由について		
1	混んでいるときには仕方ないと思います。(ホットパック等健康器具)みんな親切にしてもらい頼りにしています不安なし。	健康器具についてはホットパック3台、マッサージ機2台、ローラーマッサージ2台、電気治療器6台を備えています。混んでいるときは別の器具にかかっていたりなどで順番を待っていただければと思います。職員もスムーズに順番が流れていくよう適切に誘導を行います。
2	マッサージ機等もう少し充実してほしいです。	更新については、耐用年数の経過時期等を勘案しながら検討します。台数については、利用人数、設置スペースの面からも現状で充分であると考えます。
自由意見		
1	みんなで歌ったりする事が希望、会話が好きだからヒマはしないが、歌を唄うことがもっと好き。そのような場をもっと作って欲しい。	レクリエーションにカラオケを取り入れます。誕生日会等の行事の際に、みんなで歌を唄う機会を設けます。
2	買い物をさせてもらって嬉しいが、ダイエーばかりなので、フジにも行きたい。	安全対策、見守りの関係上、現在の職員配置で対応可能な場所としてはダイエーのみとなっています。ご理解いただきますよう、お願いいたします。

【あんしんの家】

ご意見等		回答
苦情対応について		
1	問題によっては話しやすいこともある。	どんな内容であっても、話しやすいように日頃からコミュニケーションを図ります。話しにくい問題については、苦情相談窓口の制度を利用していただけよう広報、掲示物等により周知いたします。
自由意見		
1	家が狭い	施設の移転を計画しています。可能な限り広さを確保します。

ご家族からの自由意見

ご意見等		回答
その他		
1	本人が利用している様子など見学していないので回答に困った。	利用者の家族の方がいつでも訪問して頂けるように、広報誌などを通じて周知します。
2	送迎の対応が難しいとは思いますが、週2回利用の場合は、月木、火金等、均等に利用できればと思っています。現在は月水の利用となっています。	どうしても送迎の都合で対応しきれない場合もありますが、極力利用者の希望に添うように利用日を決定します。また、利用者本人と家族の意向に差がある場合もありますが、充分にご意見を聞きながら最適な日を設定します。
3	利用回数を増やして欲しい。いつもありがとうございます。交流の場が元気の源となっております。	生きがいデイサービスは西予市からの委託事業であり、利用回数などは行政で決定されており、游の里で自由にはなりません。利用者からの要望として行政に働きかけかけていきます。
4	高齢化の時代を向かえ施設の充実を早期に実現して下さい。	急速に進む高齢化の時代に対応すべく、介護予防を中心とした設備を整え、要介護状態になるのを防ぐため施設の充実を図ります。
5	大変な仕事ですが頑張ってください。	これからも皆様のご期待に添うことができるよう努力します。
6	べつにございません、げんきにゆにつかることです。	元気を保って頂けるよう、これからも介護予防に努め、天然温泉文治が駄馬冷鉱泉の効能にゆったりと浸って頂けるよう配慮します。

【あんしんの家】

ご意見等		回答
その他		
1	急にショートに預けたい時に出来ない時が残念（地元でないから）	なじみの場所、なじみの職員で日中のデイサービス、お泊まりのショートステイを引き続き利用できるよう、ショートステイの定員を2名から3名に増員するよう施設整備を行います。
2	突然の用事や介護者の病気の時などショートステイが、すぐに取りれていつも行っている所なら安心だけど、万一町外とかに預けたりしなくてはいけなくなった時、本人も不安だろうし家族も心配する。	あんしんの家では日中のデイサービスの他にお泊まりのサービスとしてショートステイ定員2名で運営していますが、希望者が多く満床の状態が続いています。今後は定員を3名として対応できるよう施設整備を行います。
3	施設訪問したことがないので十分な回答ができない、法に基づき認可された施設であり、職員、責任者についても同様です。	いつでも訪問して頂けるよう広報誌を通じてお知らせします。これからも、法令遵守に努め、自信を持って運営していきます。

	今後自分に自信を持って実行してほしい、 よろしくをお願いします。	
4	個人によって体感温度差があり、気温変化 時の個別対応を！	施設設備により限界はありますが、可能な限 り利用者の状況に合わせ個別に対応してい きます。
5	手厚い介護をいつも頂いて、有難く思っ ております。何の不満もありません。新築の 所は段差もなく車イスの進みもよいので すが、改築の所は玄関から段差があり介護 者の上げ下ろしも大変だろうなとお察し します。	職員に対するお気遣いありがとうございます。 民家改修型デイサービスとして、設備的に充分 でない所もありますが、利用者の方にはくつろ いで頂ける場となるよう努めていきます。
6	お迎えの時間少し早く来て頂きたい時が あるので、それはして頂けますか。お願い したいです。他はとても親切です。	送迎時間については、限られた送迎車両のな かで、多くの利用者との調整をしながら設定し ています。必ずしも希望通りにはなりません が、少しでも要望にお答えできるよう体制を整 えていきます。

【うつのみやさんの家】

	ご意見等	回答
その他		
1	施設が地方にあり、本人が現在どのような 状態なのか良くわからない為、定期的に知 らせてもらうことは可能なのか。	家族の方が遠方におられ、利用者の施設での 状況が確認できず不安に感じられる場合もあ りますが、これからも情報レポートなどにより 定期的に利用者の様子を伝えていきます。
2	いつもお世話になっております。たずねる たびに、皆様和やかな雰囲気です。安心して預け られます。送っていただく情報レポートも 忙しいにもかかわらず申し訳ない思いで いっぱいですが、家族としてはよくわか り、安心して本当にありがたい次第で す。	普段、施設を訪問できない家族の方に、施設 の様子や利用者の状態を知って頂くために、今 後とも情報レポートの内容を充実させ続けて お知らせしていきます。

(4) 皆楽園

特別養護老人ホーム皆楽園ご家族自由意見、その他意見

ご意見等		回 答
利用開始時		
1	初期加算、外出時費用	入所時、諸費用の説明において初期加算、外出時費用の説明について念入りに説明するようにいたしました。
日常のサービス内容について		
2	私の叔母は忘れっぽいだけで体は大丈夫なので運動などして欲しい。室内に閉じ込めないで。	レクリエーションやゲーム等、楽しみながらできる運動を積極的に取り入れ、計画的に行っていきます。また、併設のデイサービスセンターでのレクリエーションに参加する方もおられます。 夜勤の時間帯は出来るだけ自分の部屋でお休みいただくようお願いしますが、その時間帯以外は本人さんの意思にお任せしているので、自室で過ごされる時間が多い方もいらっしゃいます。今後、希望を伺いながらリビング等で過ごす時間を増やす工夫をしたいと思います。
3	自由時間に話をして関わってほしい	起きていただく時間、休んでいただく時間を一人一人のニーズや状態に合わせてユニットで話し合い、検討しております。その情報を共有し、関わりの時間に当てさせていただいております。また、外出などの余暇活動の支援については、希望がある方のみでなく、ご自分では訴えられることのない方におかれましても楽しんでいただける可能性があれば積極的に支援させていただいております。
4	痛がっても時々足を伸ばしてほしい	ご本人が意思を明確に表すことができる方であれば、ご自身でリハビリについてどのように思われているか詳しく伺い、ご意思とご家族のご要望をふまえ支援させていただきます。ROM訓練(関節可動域訓練)や筋緊張緩和マッサージ等介護の現場でできるだけのことは、援助させていただきたく、現在取り組んでいるところです。また歩行訓練として下肢筋力の維持・向上を目指した散歩や、血行促進を目的とした足浴(足湯)など、楽しみながらできるケアを提供できるよう取り組

		<p>んでおります。ニーズに対してどのようなリハビリテーションが必要か、そしてその方法や評価など継続的にユニット会などで話し合い満足していただける支援を目指したいと考えております。</p>
5	<p>職員の引き継ぎがうまくいってないような気がする。本人が日常どのように過ごしているか知りたいが職員が忙しくして話をするのも気が引ける。ノートに記録されていてそれを自由に見たいが見てもほとんど何も書かれていない。</p> <p>転倒や病気の様子、体重、血圧、食欲等せめて一週間に一度くらいの記入が欲しい。</p> <p>食事するところの床が汚い。部屋の隅に埃が。職員数が不足して掃除に手が回らないのでしょうか。マットの裏にカビが。たまにはマットも干して欲しい。</p> <p>自由時間の過ごし方に工夫が欲しいが職員さんは多忙で対処できないようである。可能な人はデイサービスでレクができれば。</p> <p>不満ばかり書きましたが職員さんの笑顔が何より素敵です。ほっとします。きっと、本人もその笑顔に支えられているのだらうと思います。安心して預けられること、本当に感謝しています。</p>	<p>申し送りノートを活用して、引き継ぎ情報の共有を徹底していきます。ご家族や面会の方に、利用者様の生活の様子や近況の報告を勤務職員ができるよう指導いたしました。その際、ご要望があればバイタルや食事量、体重等の記録をお見せするように致します。気になることがございましたら、お気軽にお声をかけていただければ幸いです。職員にとってもご家族から以前の生活ぶりやこれからの要望を伺えるよい機会なので、積極的にお話を伺うように指導しております。満足していただけるサービスを提供できるよう、いっそう努力してまいります。今後ともご意見、ご要望ございましたらお聞かせ下さい。</p> <p>畳にカビが生え、マットの裏を汚していた件につき申し訳なくお詫び申し上げます。早速改善いたしましたのでお知らせいたします。また入居者の希望を伺いながらデイサービスでのレクレーションに参加されるなど対応していることを申し添えます。</p>
6	面会時臭うのでもっと入浴させて	健康状態により、週2回の入浴が清拭を行っています。必要に応じて入浴回数を増やすようにしていきます。また、排泄時のピッチャー洗浄やこまめな清拭にも取り組んでおります。
7	入浴の回数を増やして	同上
8	トイレやおむつ介助の方法が職員によって異なる	ユニット毎の会議や研修にて施設全体としての介護技術のレベルアップ、そして介護方法や知識の統一、情報の共有に取り組んでおります。
9	職員不足で入所者に無理がいく。公共の交通機関を利用する場合、乗り継ぎに待ち時間があるので午前、午後一便でもス	国の基準では入所者3人に介護職員1人です。基準を上回る職員配置への報酬の加算はありませんが、当施設では入所者2人に1人以上の介

	ムーズに行けるようにしてほしい。バス停もできれば作ってほしい。	<p>護・看護職員を雇用しています。しかし、個人の生活を重視する全室個室の新型老人ホームでは排泄や更衣の介助は基本的に入所者の個室で行うため食堂兼居間からはその様子が見えません。新しい仕組みでの介護実践をはじめて半年であり職員にとっても勉強することが多く、個別のケアに時間をかけすぎたかもしれません。介護技術をさらに高め入所者に無理がかからないようにしたいと思います。</p> <p>宇和島自動車の接続の悪さとバス停（屋根付き）設置に関しては、宇和島自動車に私どもの希望ということをお願いをいたしました。実現されることを期待しています。</p>
10	皆さんに感謝しています。時々話相手になってもらえるとありがたいです。	10時と3時のおやつ時や食事の時間、更には入浴時間の他にも折にふれて会話ができるように努めます。
11	何度か訪問していますがいつも幸せな気分で帰ることができます。他のお年寄りたちもみな明るく満足げに見えます。	ありがとうございます。今後ともご利用者が生きがいを持てるような支援をしていきたいと思えます。
施設の快適さや安全対策について		
12	お世話になり感謝しております。入所者が利用できる公衆電話を置いてもらいたいのですが。	NTTに問い合わせたところ「緑の公衆電話」は設置不可能との回答でした。新しく電話回線と電話機を購入すれば「ピンクの公衆電話」は設置可能との返答を得ましたが、利用頻度が大変低いと予想されるため当分は、当施設の電話をご利用いただけたらと思います。職員に申しつけてください。
施設と家族との連携・交流について		
13	利用者とサービス提供者は何でも言い合える仲にならないといけないと思いますが期待外れや一方通行であったりしてなかなか難しいようです。決して無理なお願いをするわけではありませんので気持ちを通じ合う交流をしたいと思います。	職員が、利用者はもちろんのこと、ご家族への近況の報告、生活の状況などのお話ができるよう、取り組んでおります。そのなかでご家族からも要望や、ご意見を伺えればと考えております。

14	うっかりしており申し訳ありません。入所間もなく事故にあい本当に残念で仕方ありません。当時の不安感や不信感を払しょくするには今後のお互いの理解によるものと考えます。若い方々が頑張っておられます。私ども大切な家族を介護していただくので協力は惜しみません。日が浅いのでアンケートの答えとしては十分ではないと思いますがお許しください。	事故については大変申し訳なく思っています。二度と起こすことのないよう、施設全体が危機意識を持って、技術・知識の向上、連携に取り組む所存です。また、これからの私どもの利用者さんに対するケアを見ていただき、ご家族とともによりよい生活を築き、信頼関係を構築できればと考えております。今後ともよろしく申し上げます。
15	何の連絡もない	御家族や地域と共に行う大がかりな施設行事について計画立案中です。詳しい内容が決まり次第皆様にご案内させていただきます。また、各ユニット単位でのお食事会などの行事についても、今後ご案内をさせていただきますので是非ご来園いただきますようお願いいたします。近くにお越しの節はお気軽にお立ち寄りください。
職員の対応について		
16	職員間で資質の差があるので研修をしてレベルを合わせて欲しい。看護師が利用者の身体を把握してほしい。	常勤（週 40 時間勤務、週休 2 日）介護職員の 40%は介護福祉士の有資格者ですが、おっしゃる通り有資格者間にも技術の熟練度において差があります。職場の内外を問わず研修の機会を設けレベルアップに努めます。 看護師は嘱託医や利用者のかかりつけ医師の管理、指導のもと、その職責を果たせるように利用者の看護に努めます。
17	現状のままで良いと思います。	ご利用者が穏やかな毎日を過ごせるよう更なる精進に努めます。
その他		
18	不満や要望について窓口や誰に言ったらいいかわからない	苦情の受付は生活相談員ですが、玄関に要望やご意見を受付ける箱を設置いたしましたのでご利用ください。内容を検討の上、可能な限り改善するように心掛けます。
19	別にありません。優しく接していただき感謝しております。	ありがとうございます。今後ともご利用者本位の介護に努めます
20	本人は身寄りがなく私たちも家庭事情があり、なかなか伺うこともできず施設の方にご迷惑をおかけしています。よろ	同上

しくお願いします。	
-----------	--

特別養護老人ホーム皆楽園利用者本人ご意見

ご意見等		回答
自由意見		
1	フロアのグループを入所者の介護内容毎に分けていたら食事時も楽しい会話ができるのではないか。(職員の負担のこともあるでしょうね)	食卓を囲み楽しい会話とおいしい料理があれば素晴らしいと思います。寝たきりのかたや会話が困難な方もおられますが、出来るだけ楽しい雰囲気作りに努めます。
2	地域の方には来てほしくない。	地域に開かれた施設運営を心掛けていますが入居者のプライバシーが損なわれないよう十分気をつけたいと思います。見学者やボランティアの訪問時には事前にお知らせするなど配慮いたします。
3	これだけ広い施設なので、外を散歩させてほしいのですが自由にさせてくれない。	自由に施設の外へも出たい、一人で出たいというお気持ちは尊重したいと思います。しかしながら、転倒や交通事故などの危険もあり、外出するときは職員もご一緒させてもらっています。歩行が安定している場合、少し離れた位置で見守り等させていただきます。
4	お風呂はゆっくりしてもらいますがもう少し回数が欲しい	お風呂の回数については週2回となっていますが、希望される方には徐々に回数を増やしていきたいと思います
5	なかには荒っぽい人もいる	荒っぽいと思われたこと、大変申し訳なく思います。入居者さんに負担のかからない介護技術を学ぶことは大変重要です。また、心のこもった介護は、技術を凌駕するかもしれません。心と技術のバランスがとれた介護職員の育成に努めます。
6	言葉がわからないと言ってじっくり聞いてもらえない	申し訳ありません。入居者さんの思いを十分受け止め、サービスにつなぐことができるよう研修、指導に努めます。
7	リハビリするところが欲しい	当園にはリハビリ専用のスペースがありませんが、「寝たきりの方が車いすで生活できるようになる」、「トイレで排泄し、立ち上がる力も養う」、「自分で箸やスプーンを使い食事ができる」など、有する機能を使っていただき「与える介護」ではなく「支える介護」を目指しています。そのために

		利用者様ごとの個別ケースに基づいた機能訓練計画を策定し、支援させていただきます。ご理解いただきたいと思います。
8	ご飯の量が少ない(自分の体調を計算してのことと思います)	ご賢察のとおりです。
9	最低ですよ。味が薄い	おいしく食べていただけるよう、調理師や栄養士に指示を出しました。塩分を控えてもおいしく食べられる工夫をさせますのでご理解いただきたいと思います。
10	薄味だからすき	今後とも皆さんから喜んでいただける食事の提供に努めます。

デイサービスセンター皆楽園ご家族：自由意見・その他意見への回答

ご意見等		回答
日常のサービス内容について		
1	食事があまり美味しくないようです	ご利用者と同じテーブルを囲んで食事していますが、味付けや分量についてご意見をうかがいながら、皆さんに満足していただける味付けになるよう栄養士や調理員と連絡を密にして改善します。
2	職員の対応、サービスの不満はありませんがいつでも昼食の味付けについて話します。はっきりいって美味しくないそうです。	同上
3	この半年でとても体力がつかました。職員の皆さんのおかげと大変感謝しています。本人も通所を楽しみにしています。	これからも、今まで同様、ご利用者に楽しんでもらい生きがいを見つける手助けを行います。
施設の快適さや安全対策について		
4	皆楽園は椅子式で畳がないためゆっくり座りたいときに不便と言っていた。	昨年度までの施設(西予市三瓶デイサービスセンター)と比べると、デイサービスで使える面積が大変狭くなっており畳を敷くと歩行器や車いすでの移動に支障があると思われます。テーブルやリハビリ用器具等の設置場所等を考え工夫したいと思いますが、とりあえず静養室に畳3枚を敷き、くつろげるスペースを作りました。十分とはいえませんがご利用ください。

施設と家族の連携・協力について		
5	施設内での状況を家族に知らせて欲しい。連絡帳か何かで。	連絡帳を作っている方もいます。担当者会議等、ご家族に声かけをし、要望に応えられるようにしていきます。
6	家族が気軽に施設へ見学できるシステムがあれば良いです。(あるのかもわかりませんが知らないです。)	ご家族が気軽に見学できる雰囲気作り、また、毎月発行している新聞等を通じていつでも見学できる事をご家族に伝えていきます。
7	施設での暮らしぶりがわからないといったら日々の状態を記録してもらい安心して預けております。又祖母との接し方も優しく和ませてもらい職員の皆さんには頭が下がり感謝の気持ちでいっぱいです。	今後も、ご利用者、ご家族とのよりよい信頼関係の形成が図れるよう努めていきます。
その他		
8	三瓶から皆江までの道が悪いから早く修理してもらいたい	国道 378 号改修工事については西予市から愛媛県への要望事項としてお願いしています。私どもも一日も早い改修を願っています。
9	すべてにおいて配慮されており感謝しています。	ご利用者に満足して頂ける様これからも努力していきます。

デイサービスセンター皆楽園利用者本人

ご意見等		回答
自由意見		
1	もう少し長く居たい特に夏	現在、送迎時間を除き 5 時間のデイサービス実施です。6 時間以上のサービスを実施している施設もありますが、個人負担も増えます。他のご利用者、ご家族のご意見等も参考にさせてもらいながら今後の課題とさせていただきます。
2	三瓶のときのほうが味も良い量も多かった	おいしい食事は大変重要なことだと思います。調理師や栄養士に伝えて改善を指示いたしました。また、ご意見をお聞かせ下さい。