

第3章 第2節 自由意見への回答

法人で901件(前回624件)、ご家族対象のアンケートを実施しています。回収した639件から自由意見を頂き、各施設や内容によっては各事業部で話し合い回答を行っています。ご家族からのご意見については、出来る限り原文のまま記載をしています。

なお、同一趣旨と解されるものについては重複記載を避けたケースもあります。

1 障害者支援施設 ご家族自由意見への回答

(1) 希望の森

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	毎年職員が変わるのに少し不安があったのですが、一度だけあまり感心しない職員の方がおり本人からも少し不満がありましたがそれ以後は大変良い職員に恵まれ本人も家族も感謝しております。	申し訳ありません。異動等により職員の入れ代わりなどありますが、継続した支援ができるように引継ぎを行い、安心してご利用いただけるように努めて参ります。お気づきの点がありましたらお知らせください。
2	衛生面において気がかりである。全職員さんもよくして下さい。ありがとうございます。	ご心配をおかけして申し訳ありません。衛生面に気を配り、安心して快適に生活していただけるように努めてまいります。お気づきの点がありましたらお知らせください。
3	よくやっていただけていると考えていますが、なおいっそう本人の体調など把握してやってもらえれば幸いです。寮の部屋のリニューアルを実行して欲しいとも考えます。	ありがとうございます。今後も、ご本人の体調の把握に努め、必要に応じて居室のリニューアルを行って参ります。ご要望がありましたらお申し出ください。
4	病気等の対応に不満を感じている。	申し訳ありません。安心して療養することが出来るようにご家族と連絡を取り合いながら対応致します。不安に思われることがございましたら、お申し出ください。

5	よく世話していただき大変感謝しております。ただ体調が悪いためあまり手伝い協力ができないのが残念でなりません。本当にすみません。	ありがとうございます。無理をされないようにお身体を大事になさってください。これからも、お気付きの点がありましたらご遠慮なくお申し出ください。
6	いつも気をつけてお世話をして頂き感謝しています。今後ともよろしくお願いします。	ありがとうございます。こちらこそ、よろしく願い致します。これからもお気づきの点がありましたらお申し出ください。
7	常日頃気をつけていただいて感謝しています。	同上
8	すべてにおいて満足感謝しております。	同上

(2) 松葉学園

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	<p>私は毎月一回の外泊をさせて頂いている子の親ですが、子供が家に帰るといつもツメの延びた状態で帰って来ております。中々、切らせないのはわかりますが、もしつまづいたりしても困るし、機嫌をみて2日～3日に一回はツメ切り日にしてほしいです。連絡ノートを書いてはいるのですが、学園の方は見たのか見てないのか印さえなく何の為にやっているのか連絡ノートの意味が感じられないです。親だけの連絡では意味がないと思うのですが。</p>	<p>誠に申し訳ありません。ご意見を読ませて頂き、支援が行き届いていないことを反省するとともに私どもが行っている支援を見直し、今後、細やかな部分まで支援できるよう改善して参ります。</p> <p>連絡ノートですが、ご家族様に不快な思いをさせてしまったことを深く反省しております。何の為の連絡ノートなのかを支援員間で再度確認し、今後、きちんと活用していくように致します。</p> <p>貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>
2	<p>どうかこれからもよろしく願います。</p>	<p>日頃より学園のご理解とご協力を頂きましてありがとうございます。これからも、利用者様が安心・安全に暮らしていけるように支援して参りたいと思います。</p>
3	<p>利用者の日ごろの生活習慣やお金の使い方等をお知らせ頂ければ幸いに思います。利用者の家族にとってはお世話をして頂く事に本当に感謝して居ります。</p>	<p>日々の生活につきましては、年4回の広報誌をご覧頂いたり、連絡ノート・電話等でお伝えできるようにして参ります。</p> <p>お金の使い方につきましては、半年に1回(9月・3月)収支決算書をご確認頂いておりますが、毎月出納帳をつけ収支が分かるようになっておりますので、必要であれば送付致します。</p>

4	<p>施設のために入居園生のため、できれば夜の職員を上、下で2人増員してほしい。</p>	<p>深夜帯は男女職員1名ずつでの対応ですが、夜は男性20:00(土・日は19:00)、女性は22:00まで、朝は男性7:00、女性は6:30から1名ずつ増員しております。また、男女共に夜間緊急時の対応ができるよう体制を取っておりますので、ご安心して頂けたらと思います。</p>
5	<p>充分お世話してもらっていると思っています。特にありません。</p>	<p>日々、利用者様が安心・安全に生活して頂けるよう、また、自己選択・自己決定を尊重した支援が出来るよう努めてまいります。今後ともよろしくお願い致します。</p>
6	<p>他人とのコミュニケーションの困難な利用者が本当に望んでいるかを見極めてからの指導、支援を望みます。</p>	<p>利用者様の自己選択・自己決定を尊重した支援が出来るよう、日頃から利用者様の気持ちや意思を尊重し、利用者様の幸せをどのように考えるのかということを、担当のみならず園全体で見極め、常に利用者様に寄り添った支援を心がけて参ります。</p>

(3) 就労継続支援（B型）事業所 いつとき館

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	お仕事をもっと充実してほしい。農作業も技術が必要で経費はかかるかもしれない先々のことを考えて専門の人を1名配置し年間計画をたてて効率よく計画的に運営していけるよう希望する。収穫した農産物は自分たちの手で売る。地域の人たちとのふれあいにもなると思う。子どもたちの働いたあとのこと、手紙づくりをしたその製品はどうなるのか作った農産物はどこに出しているのかももっと知りたいと思う。	農業部門についてはご指摘の通り専門知識や経験が必要だと思われます。経費も関係しますので今後の課題として取り組んでまいります。収穫した農産物は、松葉学園の厨房や法人内販売、また青果市場に、雨天時などに内職した手作り和紙製品は大洲明屋書店にて販売しております。事業所としての広報活動についても、委員会を設置してHPの作成や広報誌の充実に向けて努力しているところでございます。
2	(1年に使う生活費が知りたいです)働いている何時間はたらっているか知りたいです。	いつとき館は就労支援事業所ですので、生活費はありません。 就労時間は、それぞれの働いている場所にもよりますが、概ね9:30~16:00(昼食休憩1時間、11:00、15:00頃に小休憩)となっております。
3	いつとき館そのもののどのような施設かわかりません。	いつとき館は「就労継続支援B型事業所」で、一般就労が困難な方や、一定年齢に達していたり体力の面で雇用される事が困難になった方に就労機会や、生産活動の場を提供し、それらを通じて能力の向上や維持を図る事が第一の目的としております。
4	迎えに行くと、夜二人でゆっくり出来るといい。	ご意見の通りだと思います。 利用者さんが帰省されなくても、日中グループホームに来ていただいてゆっくり過ごしていただいてももちろんかまいませんし、お泊りいただくこともできます。 お部屋が満室ですので利用者さん(お子さま)との同室になりますが、時間のゆるす限りグループホームでどうぞゆっくりお過ごし下さい。(回答:夢の家)

(4) 障害児通所支援事業所 ぽのぽの

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	<p>いつも良くして頂いて大満足しています。ぽのぽのスタッフの方々にもいつも楽しい企画を計画してもらい子供達がとても喜んでいきます。対応についてもスタッフ一人一人がそれぞれ子供に応じて療育などをしてきているので嬉しいです。ぽのぽのスタッフの方々に毎日、利用するたびに感謝しております。いつもありがとうございます。これからもよろしく願いします。</p>	<p>暖かいお心遣いありがとうございます。皆さんの期待に応えられるようスタッフ一同がんばって参ります。これからもよろしくお願い致します。</p>
2	<p>支援が必要で通っているので子供が遅れている所を伸ばすような訓練も取り入れてほしい。(それをすると子供が嫌がるかもしれませんが・・・)今は、とても楽しくてしょうがないようです。(ぽのぽのに行くのが・・・)親としては劣っている所を少しでも直したいと思うのでこんなふうと思うんですね。すみません。職員の方は、いつもよくしてもらってありがとうございます。だから子供も楽しみなんだと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ぽのぽのでは、遊びからお子さんの成長を促せるように活動計画を立てております。日々の様子は連絡帳でお知らせしておりますが、ご指摘の通り、療育の内容、活動の目的など説明不足でありました。保護者の方と共にお子さんの成長を支えられるぽのぽのでありたいと思っていますので、また、ご要望などお聞かせいただいたらと思います。</p>
3	<p>今後の活動について、話をする機会を作ってほしい。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。保護者の方からこのようなご意見をいただくことはとてもありがたいと思っております。半期に一度は聞き取りの時間や個別支援計画の説明の時間を取るようにはしていますが、十分でないことを実感いたします。もし十分な時間を取るのであれば、今後は時間を決めての個別懇談なども検討していきます。また皆様のご意見をお聞かせ下さい。また、ご相談は毎日お待ちしておりますのでお気軽に近くのスタッフにお申し出ください。</p>

4	<p>親子ともども、ぼのぼのの皆さんに支えていただいています。本当に感謝です。ありがとうございます。</p>	<p>こちらこそありがとうございます。力強く後押ししていただく保護者の方々の存在が大変ありがたいです。今後ともよろしくお願い致します。</p>
5	<p>初めて利用する時、利用の時間帯（迎えに行く時、預ける時）等の説明が無く困りました。後で注意を受けたので事前の説明をきちんとお願いします。</p>	<p>誠に申し訳ありません。不快な思いをさせてしまったこと、深く反省するとともにお詫びいたします。以後、説明時には伝え忘れないよう十分に気を付けて参りますので、今後ともご指導ご鞭撻をよろしくお願い致します。</p>
6	<p>習い事に通わせたいが自閉症の子を理解しうけ入れてくれる所はなかなかないので、今後、絵画や習字、スポーツ、ピアノ（音楽）などとり入れてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。習い事を含め社会の障害に対する理解は私たちも頭を悩ませるところです。ぼのぼのの活動の中には書道やプール、音楽遊びといった活動はしております。今後も活動の幅を広げていくと共に障害に対する理解を求めていけるような活動を取り入れていきます。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
7	<p>長期休業日に利用できない日があります。今後、利用者増加に伴い更に利用制限が増えてくるのが予想されます。とても不安に感じています。どうにかならないものかと思っています。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけしております。長期休暇時の定員に関しましては、現在、ぎりぎりまで受け入れているのが現状であります。今後、皆様のご希望に出来る限り応えられるよう考えて参りますので、また、ご意見を頂いたらと思います。</p>
8	<p>利用をスタートして1年未満ですが本当に感謝しています。職員の方々が子ども達1人1人の個性を理解されていて細やかなケアをしていただいていると思います。自宅がもう少し近かったら小学生のときから利用させてもらいたかったくらいです。中学生なので夏休みに職業体験をさせてもらうのもありがたいです。これからも引き続きお世話になります。よろしく申し上げます。</p>	<p>暖かいコメントありがとうございます。スタッフ一同、今後も頑張っていきますのでよろしくお願い致します。職場体験につきましては、ぼのぼのが松葉学園内に併設しているためできることだと思っています。今後もお子さんの将来を考え移行がスムーズに出来るような活動を取り入れていきます。</p>

9	<p>スタッフのみなさんには、本当に感謝しています。子供もぼのぼのが大好きです。</p>	<p>暖かいコメントありがとうございます。スタッフ一同楽しみに来てくれる子どもたちや保護者の方には大変感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。</p>
10	<p>毎回、子供も楽しく利用させていただいています。大変、助かっています。現在、高等部3年生、卒業後、また、将来へ向けて考える事も多いので、またいろいろとご相談できればと思います。</p>	<p>こちらこそありがとうございます。私たちでよければいつでもご相談下さい。スタッフ一同、お子さんの成長に関わらせていただける機会を頂き大変感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。</p>
11	<p>子供たちはぼのぼのが大好きで利用する日をいつもたのしみにしています。職員さんのことも好きなのでできれば異動しなくてももらいたいです。クレーム、要望を聞いてすぐ対応してくださるし、子供が熱を出したとき、ケガをしたときの対応も早いし、親としては安心して利用できます。利用人数が増えて、利用日数に制限ができてしまうのが残念。子供たちが成長し、体が大きくなってきて、小さな子たちと一緒に活動してわざとじゃなくてもケガをさせてしまったら・・・と、不安になることが時々あります。キーンとなると近くにいる子をたたいたりするかもしれません。少し心配です。</p>	<p>ありがたいコメント感謝いたします。職員の異動に関しましては私たちにも分かりませんが、末永くぼのぼのを愛していただくためにも次世代の指導、教育を行っております。いつの時代でも変わらないぼのぼのでありたいと思っていますので、今後も職員の指導・教育を行って参ります。長期休暇時などの利用日数の制限は皆さんには大変ご迷惑をおかけしております。常に可能な限り受け入れは行っておりますが、定員の都合上、すべての希望にお応えできないのが現状であります。誠に申し訳ありません。今後も皆さんにはご迷惑をお掛けすると思いますがご協力のほどよろしくお願い致します。</p> <p>タイムケアより利用していただいているお子さんも現在は中学生、高校生となっております。ぼのぼの職員一同も年齢に合った活動内容等を配慮しグループ分けで対応している場面もあります。今後も年齢幅が広がることを予想していますので大人に向けての療育、年齢に応じた活動をこれからも模索していきます。</p>

12	<p>長期休暇中のバスの送迎があると助かります。メールなどで欠席や送り迎えの時間の変更などのやりとりができると助かります。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。送迎につきましては多くの方からのご要望がありますが、現在のぽのぽのの支援体制では難しいのが現状です。今後の課題として取り組んで参ります。</p> <p>メール連絡のやり取りに関しましては、ぽのぽの専用の携帯にメール機能を搭載いたしました。皆さんにはお便りとしてお知らせしていると思いますが、まだご覧でない方やご存じでない方は、スタッフまでお声を掛けて下さいますようよろしくお願い致します。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
----	---	---

(5) 障害者支援施設 松葉学園 生活介護通所

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	私、最初に（通所）の皆様にご挨拶申し上げます。娘が通所に行くのを大変よろこんでおります。朝、バスに乗るうしろ姿を見て私もよろこんでおります。これも皆さんのやさしい御指導のおかげです。土曜日も休みなしで下さい。今後ともよろしく願い致します。	日頃より、松葉学園へ多大なご理解を頂き、誠にありがとうございます。今後とも安心安全にご利用いただけるよう、職員一同頑張っております。尚、土曜日につきましては、日中一時支援をご利用いただけましたら幸いです。
2	利用する人数が増えているので施設を増やすことが必要だと思う。（大洲、八幡浜などの他の市も含めて）特に自閉症の人にとっては我慢させられている人も多いのではと思っています。職員の方は一生懸命頑張っておられると思います。でも、実際、利用者の人数が増え過ぎて大変な様子も感じられます。	開所時と比べると、手狭になっているのが現実です。いくつかある事業を、ひとつひとつ独立した場所に移設出来たらという意見も多く、それぞれ前向きに進めているところです。今後とも、多様なニーズに応えられるよう、進めてまいりますのでよろしくお願い致します。
3	当日の朝など急な事で休む時、園に電話してからの送迎の担当者への連絡だと思うのですが直接送迎車用にケイタイを常備してもらえれば、バスの方に連絡を入れさせてもらえればたすかる。園に電話してもつながらない時があったので・・・。	送迎時の連絡につきましては、検討を行い、送迎時に職員が常備しております携帯電話の番号をお知らせする事にいたしました。緊急の際にはご利用下さい。
4	通所者が多くてスタッフは対応が大変だと感じています。	御不便をおかけしています。利用される方に応じて、スタッフは揃えています。大変な部分も確かにあります。工夫しながら、一人ひとりの利用者が過ごされやすい場所作りができればと思います。

5	利用者同士でのトラブルがあれば名前を伏せる事なくこんな事があったと家族に対してははっきりと伝えてほしい。と思います。	基本的には、名前を伏せることなく報告させて頂いています。トラブル以前のヒヤリハットレベルでは、報告が必要ないという判断もあります。
6	特にありません。色々なことを体験（経験）させて頂いて喜んで通所出来ます。	ありがとうございます。今後も利用者の方が楽しめる活動を取り入れてまいります。
7	もう少し送迎バスを幅広く伸ばしてほしいと思います。	送迎コースや場所、時間につきましては、送迎サービスをご利用の皆様のご希望を伺い、調整を行っています。公用車の台数、職員の人数、また松葉学園でお過ごしいただく時間も考慮しての調整になりますので、ご希望に添えない場合がございます。しかし、出来る限りの調整を行いたいと考えておりますので、お問い合わせ下さい。
8	野外活動やいろいろな活動を工夫してもらっている。通所の人には作業がないとドライブが多いのでゆっくりすごせるスペース、娯楽スペース（タイム）もほしい。	貴重なご意見をありがとうございます。ゆっくり過ごせるスペース、環境の工夫を行ったり、娯楽スペースの工夫、また娯楽の内容についても検討致します。

(6) 共同生活援助事業所・共同生活介護事業所 夢の家

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	今のところとても良くしてもらえていると思います。以前にグループホームの人間関係で本人の至らなさでか、不安と悲しみ、無視、他あったようですが、早目の対応で立ち直れたように感じました。あのような時も生きていくのに必要だったのかもと思います。毎日ありがたいと思っています。指導者の方と地域の人のお心に感謝しています。	貴重なご意見ありがとうございます。利用者さん同士の考えが違うためぶつかることがあります、精神的に不安定になることもあると思いますが、常に利用者さんの声を聞き、みんなで仲良く暮らしていけるよう努力してまいりますので、これからもご協力・ご理解のほどよろしくお願いいたします。
2	本人がある程度理解力があるためか、個別支援計画について家族に説明を受けた記憶が最近はないように思う。帰省やグループホームの情報提供についても同様で本人には説明がされているとは思いますが、家族への連絡は施設サイドからはほとんどないと思います。世話人さんにはよくしていただいている様子で感謝しています。	ご家族さんへの情報提供が不十分で申し訳ありません。個別支援計画の十分な説明はご家族さん・利用者さんにとってとても大切なことです。また、帰省の連絡・グループホームでの日々の様子・体調の変化などについても同様に大切なことだと思います。細かいことや小さなことでもご家族さんに報告・連絡・相談をし、そしてご家族さんにも利用者さんにも安心して利用していただけるようなグループホームにしていきたいと思っています。
3	もう少し自分のことができるようになってほしいです。お願いします。	利用者さんの方の思いを確認しながら、グループホームでの暮らしや様々な経験を通して、一人ひとりが自分の力を発揮し、できるようになったという自信や達成感を得ることで、豊かな暮らしが実現出来るよう取り組みます。行き届かない点もあると思いますので、お気づきの点等ありましたらお聞かせ下さい。

4	<p>松葉学園に居た時は年1回お金の収支残高を知らせてもらっていたけど、グループホームになってからおそるおそる伺う状態だし大きい金額を施設にあずけておくのに不安を感じる。日常生活では大変お世話になりありがたく思います。</p>	<p>ご家族さんに心配・お気を使わせてしまい、申しわけありません。 これからは利用者さん個人の収支決算表を、1年に1回（年度末）はご家族さんにお知らせするようにしたいと思います。 利用者さんの預金については、松葉学園（夢の家）で適切に管理しておりますが、もしご心配ならご家族さんで預かっていたくこともできますので、どうぞお気軽にご相談下さい。</p>
5	<p>迎えに行くと、夜2人でゆっくり出来るといい。</p>	<p>ご意見の通りだと思います。 利用者さんが帰省されなくても、日中グループホームに来ていただいてゆっくり過ごしていただいてももちろんかまいませんし、お泊りいただくこともできます。 お部屋が満室ですので利用者さん（お子さま）との同室になりますが、時間のゆるす限りグループホームでどうぞゆっくりお過ごし下さい。</p>

2 乳幼児施設自由意見の回答

(1) 保育所

ご家族ご意見		回答
入園するとき		
1	顔見せ（面接）時、子どもが一緒だと、じっくり話が聞けない。	顔見せで、じっくりと話が聞けなかったと感じられることになり申し訳ありませんでした。初めての顔見せで、子どもさんの様子もそれぞれです。今後も、子どもさんが興味を持てるようなおもちゃ等を用意したり要領よく進め、保護者の皆様とお話できるようにしていきたいと思います。
行事について		
2	3ヶ月を過ぎ、2人とも保育所でお友だちや遊びで楽しんでいるようです。先生方も笑顔で元気にあいさつしていただきお迎えの時も様子を話して下さるので相談もしやすいです。要望でいえば、入園してまだ間がないので、行事の時は先生方もお忙しいとは思いますが、保護者や園児へ声かけをしてほしいです。知り合いやお友だちもいないので子どもと孤立したような感じで遠足では別に遠足でなくても家族で来たので良かったかなと感じ「交流もないなら行事も参加しなくてもいいのかな」と思いました。集合写真や写真をとるわけでもないので、子どもの思い出にもならないし。	ありがとうございます。子どもさんや保護者の皆様が安心していただけるように、今後も送迎時の対応を大切にしていきたいと思えます。遠足等保護者の交流となる行事では、新入・途中入園児のご家庭を含め、ご兄弟や小さい子どもさんが一緒に参加されるご家庭など、お手伝いが必要と思われるご家庭を把握しておりましたが、配慮不足から孤立感を抱かれることになり、本当に申し訳ありませんでした。子ども達や保護者の皆様が参加して良かったと思っていただけるよう、ご意見を生かしていきたいと思えます。遠足の内容については保護者会で決められますので、年度初めの保護者会アンケートにご意見をお寄せいただきますようお願いいたします。
3	夕涼み会を親子でゆっくり過ごしてみたいが、どちらかが役員だとそれが叶わず、片親だけで子どもを見ないといけない。そんなモヤモヤがずっと続いており、役員を受けると損をするイメージがついている。役をずっとしていけない家庭があるのは不公平だとも思うが、同じように思う人に対しても策を考えて欲しい。	夕涼み会や運動会など役員さんには準備、運営と多くの協力をいただき助かっております。役員さんだけでなく、ご家族の方にもご迷惑をおかけし、本当に申し訳ないと思っています。ただ、子ども達は保護者の方が取り組んで頂く一生懸命な姿を見て頼もしく感じているようです。ご理解いただき、今後ともよろしく願い致します。

職員の対応について		
4	<p>1人目の子どもなので、行事や役員のことなど、わからないことが多く、困っていたことがあったのですが、不便さを伝えたら素早く対応していただい、とてもありがたいと思っています。パート勤務なのですが、残業が多く迎えが（時間が）バラバラになることが多いのですが「ご苦労様です」と声掛けして頂き、安心して預けられます。</p>	<p>初めてのお子さんで不安感を抱かれていますお気持ち、お察しします。役員活動や行事等、安心してご協力いただけるよう今後も配慮していきたいと思ひます。これからも、気持ちのよい対応に努めてまいります。</p>
5	<p>先生によっては対応が違い、同じことがあってもきちんとした対応や説明があればとらえ方が全然違うだろうに・・・と感じることがあります。基本的には預かって貰っているのです、意見や要望は言いにくいです。</p>	<p>保護者の方への対応について職員間で情報を共有して、迅速で丁寧に行なえるよう周知しました。何でも遠慮なく気軽に話していただける職員の雰囲気作りに努めてまいります。</p>
6	<p>施設への要望ではありませんが、毎朝挨拶をしても時々気づいて貰えず「あらっ？」と思うことがあります。忙しいとは思いますが、表情にゆとりや笑顔を持って対応してくれると朝から気持ちがいいものです。入口の門が重たくなり、時々開閉がやりにくいです。何かいい方法があれば、よろしくお願ひします。</p>	<p>気持ちのよい対応をと日頃より心がけていますが、貴重なご意見をいただきありがとうございました。今後、お互いに気持ちのよい挨拶や、笑顔でのコミュニケーションが通い合えるような対応に努めてまいります。入口の門については、定期的に保護者の方に潤滑油をつけていただいているのですが、園としても対応してまいります。</p>
7	<p>時々、口元が汚れて帰ってきたり、ズボンが前後、逆だったりするので、気を付けてもらったと思うことはありますが、担当の先生はいつも一生懸命みて下さっており、職員配置もあって、これ以上は求めても仕方がないと感じています。担当の先生はいつも明るく気配りも良くでき、子どもも大好きで感謝です。保育園の送迎の際も、こんな感じのいい先生ばかりだと思ひます。</p>	<p>生活習慣については、園生活の中で、気づいたら声を掛けたり、年齢発達に応じて一緒にしたり、または保育士が手を貸したりしてありますが、十分行き届いていなかったようで申し訳ありません。担当だけでなく、すべての職員が気持ちのよい対応ができるよう努力してまいります。</p>
8	<p>危ないことが前提で話をされているような気がする。以前は、川遊びや散歩もあり楽しそうだった。送迎時にこどもが「バイバイ」と手を振っても先生方が振り返るこ</p>	<p>地域の豊かな自然の中で十分に遊べるよう、今後も安全面に配慮しながら、計画的に取り組んでまいります。送迎時の対応において不快な思ひをおかけ致しまして、大変申</p>

	とのない時が何度かありました。園を出たら保護者というお考えなのかもしれませんが、声をかけた時に振り返ってくれないのは子どもも淋しいと思いました。	しわけありません。今後はそのようなことがないよう、気持ちの良い対応に全職員が心がけてまいります。
9	送迎の際、一日の出来事等いろいろな面でお話していただき、とても保育園での様子がわかり嬉しく思います。しかし、保育園での生活の中で、先生同士が話す言葉づかい、子どもに対しての言葉かけが、「ええ!？」っと思う時があるので、子どもは親や先生の事をよく見ているので、その点少し考えていただいたら嬉しく思います。	ご不快な思いをおかけし、心からお詫び申し上げます。職員全員で話し合いを持ち、反省するとともに、子どもも一人の人間として尊重した言葉遣いや、気持ち良い対応ができるようにと意思統一し、努力してまいります。今後、このようなことがありましたら、いつでもお知らせください。
10	いつも先生方、近所の方には温かく見守ってもらって感謝しています。ありがとうございます。	地域の皆様の御協力により、多くの方との触れ合いや幅広い保育内容になり、保育園といたしましても心より感謝をしております。今後も、地域の皆様に御協力いただきながら、豊かな保育内容を展開していきたいと思っております。また、保護者の皆様が安心してお子さんを保育園に預けられるように信頼関係作りに努め、一人ひとりの子どもとの関わりを大切にしていきたいと思っております。
11	いつも大変お世話になっております。どの先生方も、対応がていねいです。ありがとうございます。	同上
12	やさしい雰囲気のある家庭的なところが、安心して預けることが出来ます。いつも一人ひとりを大事にして頂く姿に感謝の気持ちでいっぱいです。安心して仕事に向かうことができています。ありがとうございます。	同上
13	大変お世話になり感謝しております	同上
14	いつも個を大切に保育をしていただきありがたく思っています	同上
15	とてもよくしていただき、子どもが安心して過ごせる環境にいただいているので、満足です。ありがとうございます。	同上

16	子どもがすごく楽しんでるようで、先生もいい先生ばかりで、安心して預けることが出来ています。	同上
17	いつもありがとうございます。	同上
18	十分満足しています。	同上
連絡・伝達等について		
19	初めての方、お休みをした方への色々な場面での情報提供が不十分に感じる事がたまにあった。知らない事、状況が全く分からない人もいると思うので、特に最初の方には細かく説明、伝言をした方が良いと思う。あと、着替えなど自立させていくことは大事な事だと思うけど、その後のチェック、サポートをしてあげるともっと良いと思う。シャツが出たままだったり、鼻水が出たまま、おやつ後の口まわりの汚れなど、お忙しいのは十分理解のうえですが、子どもの身だしなみも大事だと思うことがよくあります。	新入・途中入園児の保護者の方には、連絡ノート・掲示板などで細かく伝言するように致します。降園時には、一人ひとり身の回りのことをチェックして気持ちよく送り出すようにしてまいります。
20	この4月に入園したばかりで子どももまだ会話ができないので、わからないことが多くてすみません。保育園には、子どもの体調や怪我を気にかけていただき、とても助かっていますし、安心して預けています。園でのようすを連絡帳に毎日たくさん書いて頂いたり、送迎時にも伝えて頂くので楽しみです。子どもも保育園が楽しいようで、帰りたがらない時もあるくらいです。今後よろしくお願い致します。	嬉しいお言葉を頂戴し、ありがたく思います。連絡帳は、年齢によっては担当する子どもの人数等で十分に書けないこともあります。保護者の方に子育ての楽しさを感じていただけるよう、今後も家庭との連携を密にとってまいります。
21	園での様子を教えてくれる先生が少ない。園での子どもの成長はほとんど分からない。迎えの時の会話がないう先生もいるのもっと話したら子どもにも気をかけてくれるのかなと思う。	保育園での子どもさんの様子を知っていただくことが不十分になり、申しわけありません。職員が時差出勤をしている為に、送迎時に対応している職員からは情報が少なくなる事があるかもしれませんが、ご理解をいただきますよう、よろしくお願い致します。子どもさんの体調等については伝達の徹

		底を図ると共に、園での様子については、担当保育士からできる限りお伝えするようにしたいと思います。尚、お尋ねになりたい事やご心配なことがありましたら、遠慮なく連絡帳をご利用いただいたり、声をおかけください。
22	行事でお弁当の日などは早めに教えてもらいたい。帰りの際、担当の先生がいなくても、今日一日何をしたかおおまかのでいいので連絡してもらいたい。	保護者参加、協力が必要なことに関しては、前月中旬までに掲示板にてお知らせするとともに園だよりでお知らせしております。担当以外の保育士との連携をとり、できる限りお子さんの様子をお知らせし、安心していただけるように致します。
23	以前通っていた保育園では、感染症の発生状況や行事予定、不審者情報などが、一斉メール送信されるので、いつでも確認できていました。もう少し、情報提供のサービスを便利にして頂けたら助かります。園外の活動ももう少し活発にして頂き、子どもの自主性等を引き出して頂けたらと思います。全体的には先生方の対応もとても良く、満足しています。いつもありがとうございます。	貴重なご意見、ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。園外活動や自主性について、保育方針に掲げておりますが、自然の中での遊びや体験を大切に、自分で考え、自己決定ができるようにと考えております。
職員配置について		
24	夜間保育が始まり、保育士さん方のご苦労が気になります。朝、送った際は保育士さんが迎えてくださるのですが、帰りの迎え時に子どもだけが出て来る時があります。(スタッフの人数不足ではないでしょうか?) もちろん、夜間保育を利用されている保護者の方は色々なご事情があるとは思いますが、今までは夜間保育がなかったわけですから子どもたちの安全を考え、保育士さん方の重労働も気になる為、夜間保育は必要ないと思います。	降園時の件、子どもだけが出ることがないように全職員に周知しました。夜間保育の件では、ご心配をかけておりますが、夜間保育専任のパート保育士ともう一人保育士を配置し、職員の人数も余裕を持った勤務にしています。夜間保育があることで安心して仕事ができありがたいと言っていただく家庭もありますので、ご理解ください。(宇和保育園)

25	<p>保育園での生活や対応についてはとても満足しています。毎日、園でのことも話して下さり、子どもたちもとても楽しそうです。環境もいいし、病気が出ても職員さん方のおかげでいつも広がらずおわるのはすごいといつも感心しています。ケガもちょっとしたことも謝って下さり、私としては、このくらい大丈夫！と言えるぐらいです。正直いうと、職員さんを増やせたら先生方も、もっと休めるのでは…と思うくらいきちんとしてもらっていると感じています。保護者の方が難しく、会議や話し合いも出られる時間ではないことが多く、特に保育園にあずけている時間帯なら出られるのに…と思うことばかりです。(夜や祝日などは主人の仕事が特殊なので出られず…)その辺、協力してもらえたら…と思います。</p>	<p>職員への気遣いなどありがたいお言葉に感謝いたします。職員数は国の基準が変わらない限り増やすことは難しいですが、こう思っただけの保護者の皆さんお気持ちだけでもありがたいです。これからも、一人ひとりの子どもたちが伸び伸びと保育園生活を送れるよう、子どもたちに細かい配慮ができる保育をしてみたいです。それぞれご家庭には事情がありますので、無理をされることなく、構わない時にご協力いただければと思っています。</p>
26	<p>朝の時間 少し先生が少ない気がします。子どもたちだけで行動していたりするので少し不安です。</p>	<p>ご心配をおかけし、申し訳ありません。時差出勤の為、朝の時間全職員が揃っておりませんが基準は満たしております。安心して預けていただけるよう努めてまいります。</p>
27	<p>今のままでよいと思いますが、今年度は先生の異動人数が多くてベテラン先生が、保育園ではなく障がい者施設に異動したのはもったいないと思いました。障がい施設も大事ですが子どもの事を思うと、人事異動は少なくして欲しいです。</p>	<p>保育園生活は限られており、同じ保育士に見てもらいたいとの保護者の願いは、保育士冥利につきます。人事は力なりといいますが、法人が発展していくうえで人事異動は必要と考えております。同じ施設で長く勤めると、周りが見えなくなったり自分がわからなくなってしまうことが多々あります。職員がより成長していくために、外部から見つめ直す機会と捉えた異動とご理解いただければと思います。</p>
<p>保育内容について</p>		

28	<p>これから夏で、子どもによくジュースやアイスを与える機会が多い季節ではないかと思ひます。周りの様子を見てると糖分、カロリーを気にせず、お菓子やデザートを与えているような気がします。よかつたら保健だより等で呼びかけてみる、というのはできないでしょうか。</p>	<p>7月のランチタイム（給食だより）で、「夏の子どもたちの最適なおやつについて、甘い飲み物・糖分に気をつけて与えましよう！！（糖分の量）」とお知らせしたり、子どもたちにも話しを致しました。</p>
29	<p>夏場水分補給をどのくらいの頻度で行っているか教えていただけたらいいなと思ひます。（体調を崩しているときは熱中症にならないかと心配になる時もあるので）特に小さいクラスでは自分から積極的に水分をとれないと思ひます。先生方には本当に感謝しています。</p>	<p>冷水機を設置したり、部屋にお茶を準備するなどして、個々に合わせていつでも水分補給をすることができるようしております。</p>
30	<p>子どもが3歳になり、よく園の様子を話すのですが、とても楽しんでおり、先生やお友だちが大好きなことが伝わります。先生方も熱心で、連携も取れており、行事も多く、園だより、クラスだよりからも温かく楽しい雰囲気が分かります。参観日などがあれば、園での子どもの姿がさらによく見え、今まで以上に安心して預けられるのではないかと思ひました。人数も多く、時間帯が長いにも関わらず、丁寧に保育してくださり大変満足しております。いつもありがとうございます。</p>	<p>園だより・クラス便り等関心をもって読んでいただき、ありがとうございます。保育参加に関しては年間計画の中に組み込んでいきますので、なるべく早くお知らせしてまいります。ぜひご参加ください。</p>
31	<p>小学校入学後のことを考え、落ち着いて先生の話を聞ける態度やイスに座っている（両足を床に着けて座る）態度の育成にも力を入れてほしいと考えます。一日の大半を園で過ごし、本来ならば家庭でしなければいけない生活習慣の定着等についても先生方にご尽力頂いている状態で、大変感謝しております。</p>	<p>ありがたいお言葉をいただきありがとうございます。保育内容やねらいにより意図的に椅子に座る場をもうけ、遊びや活動を行っております。椅子にしっかりと座る為には、幼児期に戸外や自然の中で体を使った遊びで体力・筋力をつけることも大切です。今後も、就学時には椅子に座ることや話を聞く態度が身につくことも視野に入れながら、様々な体験を保育内容に取り入れてまいります。</p>

32	山へ出かけたり、田んぼの泥んこ遊び等、外で体を動かす遊びをして貰ったり、ブドウ狩り、地域の人のおもちゃ作り、テント作り等多種多様の経験をよくさせて貰っていて子どもとても楽しそうなので、これからもこのような体験をどんどんさせて貰いたいです。	地域の自然の中で生きる力や豊かな感性などを育む体験をしています。それも、地域の方々のおかげです。今後も地域に根付いた園として、いろいろな体験を大切にしていきたいと思います。
33	自然の中で、伸び伸びと過ごせるよう、これからもお願いします。色々な体験・経験をさせてほしいと思います。	6歳までは五感の活性化が一番大切だと言われていています。国の方針として5歳義務教育化の流れになろうとしています。教育的な部分も取り入れつつ、自然の移り変わりを見たり、匂いを嗅いだり小鳥の声を聴いたり、風を肌で感じたり、味覚を知ることが大切な教育だと考えております。これからも自然体験を通じて、考える力を伸ばし、優しい心を育てていきたいと思っています。
34	田之筋の豊かな環境の中、自然体験を多く取り入れた保育をしていただきうれしく思います。今後も実体験を大切にされ安心して預けられる園であってほしいです。	同上
35	自宅で出来ない遊びをしてもらっているが、このまま続けて欲しい。	同上
36	親の要望も様々で難しいとは思いますが、親よりも子どもにとって良い場所であって欲しいと思います。	同上
37	昨年は園外への散歩や小学校へのプール遊びが多かったのに、今年はあまりいけなく、子供より「つまらなかった」や「先生が行くって言うたのに行かんかった」と不満の声が返ってきたり行きたくないという日があります。いっぱい遊んでもらいたいです。	天候や都合により行けない日もあり、子どもさんの期待に添うことができなかったこともあると思います。子どもたちが「楽しかった」と言えるよう、環境を整え保育を行っていきます。ご理解下さい。
38	様々な困難、ハンディをもつ子どももいるので、その子に応じた合理的配慮ができると良いです。又、専門性を持った先生がおられると良いと思う。	研修会に参加したり、専門機関の先生との連携を持ちながら、アドバイス・指導をしていただいております。一人ひとりに応じたより良い関わりができるよう、保育に生かしてまいります。

39	<p>ちょっとしたケガではそこまでは丁寧に伝えてもらわなくてもと思うのですが、すぐ気付く傷、ケガで気付いてもらえないと不安になります。どうしても先生の顔色を見てしまい、雰囲気が悪いと思うことが多々あります。大変な仕事だと思うのですが笑顔で送り迎え対応してもらえるととてもすっきりします。</p>	<p>ケガへの対応で、不信感やご心配をおかけし申し訳ありませんでした。職員の対応につきましても雰囲気が悪いとお感じになられたこと、誠に申し訳なく職員への指導不足を反省し心からお詫び申し上げます。笑顔での対応は職員にとって基本的なことで、保護者の方にご不快な思いをおかけしないよう、今後、一人ひとりが気をつけてまいります。</p>
40	<p>たまに、ケガなど伝えてもらえていない事があります。先生方もお忙しいとは思いますが、別の保育園（宇和夜間）の先生に東保育園で怪我をしているようですと言われることがある。うちの子だけのけがならいいのですが、お友だちとのトラブルで起こった事でしたら（子どもから聞いて）怪我をさせてしまっていることもあるので、きちんと把握し、子どもと話をしないとイケないと思うので。他は特にありません。とても安心して預けることができます。</p>	<p>ケガ状況をご連絡していなかった為に、不信感やご心配をおかけすることになり申し訳ありませんでした。直接お話しすることができない時は、連絡帳に記入した上で、伝達ボードで職員に申し送りし保護者に伝えるよう職員間での連携を図っておりますが、徹底が不十分であったこととお詫び申し上げます。伝達について再確認し、徹底を図るよう致します。（うわまち東保育園）</p>
41	<p>けんかなどでケガをした場合、相手の名前を教えて欲しい。軽い怪我ならよいが、ひどい怪我の場合は教えていただいた方がよい。</p>	<p>保育園は集団の場であり、友だちとの関わりが増えてくるにつれ、トラブルとなり、そのトラブルからケガにいたる場合も多くあります。保育園では、原則として、お預かりしている保育園の責任ということで、ケガをさせたしまったお子さんの名前はお知らせしておりません。ただし、ケガの状況や程度に応じてお知らせする場合があります。子どもの発達過程において、グループや集団で遊ぶようになると喧嘩など葛藤を経験するようになります。相手の痛みを知ったり、相手の気持ちを理解し子ども同士で解決できる力も育つなど社会性が育ちます。そのことをご理解いただきまして、お子さんの成長を温かく見守っていただけたらありがたく思います。</p>

42	<p>子どもが怪我をした場合、もし相手がいるなら相手（加害者）には連絡してもらっているのでしょうか？自分の子どもが怪我をした時、相手の保護者に会った時、何も言ってもらえなかったことがあるので…。もし、自分の子どもが友だちに怪我をさせてしまったら、きちんと報告してもらいたいです。</p>	同上
43	<p>ケガをさせたりした場合、被害にあった児童への連絡はしてもらえるが、加害者側の児童の保護者に対しては一切の連絡がない場合が多いので、加害者の保護者がそのことを知らないことが多いのはどうかと思う。こちらから保護者へ頼まないと知らせてくれない。もう少し、その他の連絡がスムーズに行われればと思う</p>	同上
44	<p>友達から叩かれたりしていることが多々あるが、相手の保護者はそれを知っているのかな…とったりする。また、こちらの子が相手に痛い思いをさせた時、随時伝えて欲しいと思うことがある。</p>	同上
園の運営に関して(開所時間、日時、延長料金)		
45	<p>延長料金について1回につき2,000円という規定なのだが、その家庭に対するペナルティならば2人分で4,000円にするのはなぜか納得がいかない。2人分何か用意してもらおうとかそういう理由でないのなら、2人まとめて1回2,000円ということではないのだろうか…と疑問に思った。もちろん、先生の勤務時間を超えているしルール違反なのはこちらなので申し訳ないが高すぎるのがひっかかった。その他は色々よく見ていただいて感謝しています。</p>	<p>延長保育につきましては、平成26年4月1日から、宇和保育園で午後11時までの延長保育を実施するにあたり、文書でお知らせしているところです。宇和保育園では、午後7時からの利用の場合、2,000円の利用料金になっている為、整合性を図りうわまち東保育園においても2,000円の利用料金となります。少しでも早くというお気持ちでお迎えに来ていただいていることが十分に分かり、申し上げにくいところではありますが、ご理解をお願いいたします。尚、午後7時以降になることが、今後も予想される場合は、18時からの延長保育を宇和保育園で利用することもできます。実際に利用されている保護者の方もおられます。詳細につきましては、うわ</p>

		まち東保育園・宇和保育園にお尋ねください。(うわまち東保育園)
施設設備・安全対策について		
46	園の入り口扉の開け閉めが少し大変です。予算に余裕ができたなら改善して頂きたいです。	大変ご不便をおかけ致しております。今年度中に改善致します。(明間保育園)
47	上の子達から数えたら9年間、保育園にお世話になりました。おかげで夫婦で仕事もでき、友だち関係、生活習慣等、身につけることが出来、成長を感じています。病後児保育や、土曜日の午後の保育等利用できてとても助かりました。子ども達のがのびのびと生活できるようにこれからもよろしくをお願いします。靴箱の傷みが少し気になります。木がめくれて少し危ない気がします。	長年当園をご利用いただきありがとうございます。また、保育園の特性をご理解いただきありがたく思います。園舎や備品の安全点検を定期的に行っておりますが、行き届かなかったようで、申し訳ありません。お気づきの点がありましたらいつでもお知らせください。(うわまち南保育園)
48	雨の日の送迎時、足元が泥んこになるので、舗装された通り道があればいいと思いますが、遊ぶときには、危ないかなとも思いました。	当園は、園庭が通路になっているため、雨天時大変ご不便をお掛けし申し訳ありません。ご指摘のとおり、園庭は子どもたちが遊ぶ場なので、人工芝を置くなどの対応で、ぬかるまないよう気をつけてまいります。(うわまち南保育園)
49	どんな時も、あたたかく笑顔で子どもたちをむかえてくれる先生方に、毎日感謝しております。何より子どもたちが毎日楽しく保育園に行くのが楽しみ!!と思える園であることが一番ありがたく幸せなことです。何かあった時や不審者の侵入を防ぐためにも園の入り口に防犯カメラ等あると抑止力にもなり良いかなと思います	子どもさんが楽しく保育園で過ごせていること、とてもうれしく思います。年1回の不審者侵入防止訓練においてを、実際に訓練を見ていただき不審者対応について西予警察署よりご指導いただいております。貴重なご意見ありがとうございました。

50	<p>災害時の対応について教えてもらいたいです。訓練は良くしていただいているので、子ども達も良く覚えて帰ってくれるので助かります。耐震はどうなっているのか知りたいです。</p>	<p>うわまち東保育園は、昭和52年4月1日に園舎新築、事業を開始しており新耐震基準では不適合の可能性があります。現在、子ども子育て新制度に移行することを踏まえ、新築を検討しているところです。災害時の対応につきましては、様々な災害を想定したマニュアルを整備し、災害時に備え園児が安全に避難できるように定期的に訓練を実施しております。</p>
51	<p>インフルエンザが流行している時など、途中で熱が出てしまったこの対応について。保護者が急きょ迎えに行くことになるのだが、その間、熱が出た子は他の子と同じ部屋にいと聞いたことがある。先生の人数が限られていて大変なのだろうが、できることなら熱が出た子を休ませるため、他の子への感染防止のためにも隔離してほしいです。</p>	<p>感染症に関しましては、毎年のようにインフルエンザ等が流行してしまい、大変ご心配をおかけしております。感染症が疑われる場合は、できるだけ他の園児と隔離するよう努めておりますが、職員配置の都合で隔離が難しい場合があったかもしれません。感染予防・防止については、マニュアルを整備したり、研修を受けたりしておりますが、今後はさらに研鑽を深めるとともに、具体的な方法等も保護者の方にお伝えしていければと考えております。</p>
52	<p>以前、クラス内で感染性胃腸炎の流行がありました。その時クラスのほとんどの子どもに感染していたと聞きました。(正確な人数は分からないのですが)下痢や嘔吐の症状が出た時、十分な隔離・消毒などの感染予防策は取られているのでしょうか(マニュアルなど存在しているのでしょうか?)子どもに多い病気であり集団生活である為感染防止が困難だとは思いますが、子どもだと症状の悪化も早いので、感染防止にもっと配慮があつていいのではと思います。</p>	<p>同上</p>

53	もう少し病気などの流行があれば掲示板にお知らせしてほしい。インフルエンザ等の感染症だけでなく、嘔吐下痢等も増えてきたら知らせてほしいです。	自園で発生した感染症があれば、直ちに情報を知らせるようにし、他の園や施設で流行の感染症も文書や掲示板にお知らせしています。特に、掲示板にはいろいろな情報を載せていますので、送迎時の際は是非ご覧下さい。
54	とても大事にしてもらっています。でも施設ではなく、親がお迎えのときに親同士でお話をして、子どもの遊んでいるところを注意して見ていないことが多いので、気をつけてほしいな、と思う。慣れている所でも見ていないと危ないこともたくさんあるので、親の交流ももちろん大事だけど、注意して見ないといけないところは、きちんと見て欲しい。	園だよりに降園後、親子で園庭での遊び方について「お願い」の文章を出して気をつけていただくようにしましたが、引き続き保護者の方に周知してまいります。

その他の意見

入園前の見学や説明など、園からの情報提供については		
1	説明をする日が決まっていたが、連絡が直前だったので、もう少し早めだとありがたいと感じました。	保護者の皆様は、入所時に保育園のことや入園に必要な準備物・保育園での生活や遊び等、把握しておきたいこととお考えだと思います。日程調整を早めに行ってご連絡し、説明の日までにゆとりをもっていただけるようにしたいと思います。
入園時の面接などで、お子さんの様子や生育歴などを聞く対応については		
2	直接話す機会がなかった。	ご入園前、顔見せ（面接）を必ず行っておりますが、充分お話が出来なかったようで申し訳ありません。今後は、ゆとり時間を取って顔見せ（面接）を行いたいと思います。
園のおもちゃや教材については（お子さんが自由に使えるように置いてあるか、年齢にふさわしいかなど）		
3	どのクラスにどのような物が置いてあり使われているか知らない。	子ども達が、毎日どのような環境で遊んでいるか関心をお持ちいただき、ありがとうございます。各クラスでの日々の遊びの様子について、クラス便りや行事の様子については、写真を取り入れながらお知らせしておりますが、各クラスのおもちゃについては、ど

		<p>のような物があるかお知らせする機会はなかったように思います。お便り等を工夫してご紹介するようにしたいと思いますが、保育参加や保育園に来られた際には、遠慮なく保育室にも入っていただいてご覧いただきたいと思います。</p>
4	園でのおもちゃはなにがあるのか分からない。	同上
5	送り迎えで部屋に入らないので分からない。	同上
遊びを通じたお子さんの健康づくりへの取り組みについては		
6	あるように思わない。	説明が不十分で、申し訳ありません。当園では、自然の中での遊びや実体験、下駄保育などで、心身共に「たくましい子ども」を保育の目標に掲げ、取り組んでおります。
お子さんが給食を楽しんでいるかについては		
7	好き嫌いの対応についてもう少し知りたい。	好き嫌いの件に関しまして十分なお話が出来ていなかったようで申し訳ありません。嫌いなものも少しずつ口にできるよう働き
		かけを工夫しながら、楽しい給食の時間になればと願っております。個別にお聞きになりたいことがありましたら、遠慮なくお尋ねください。
8	数年前なので忘れましたが十分ご協力いただいたこと記憶しております。	子どもさんの成長を共に喜べたこと嬉しく思います。成長の過程で保育園と家庭とが連携を取りながら進めていくことは、とても大切なことだと考えております。これからも一人ひとりに応じた関わりや家庭との連携を大切にしていきたいと思っております。
お子さんの体調への気配りについては		

9	熱があるのに連絡されてないのか？担任以外の先生に「大丈夫でした」と言われた	子どもさんの体調異常については、職員間の連絡を徹底し、担当以外の職員にも確実に伝言する体制作りに努めてまいります。
保育中にあったケガに関する保護者への説明やその後の対応には		
10	先生によっては不満。	ケガ発生時に職員により適切な対応ができていないことをお詫び申し上げます。ケガの発生時やケガの状況等を丁寧にお伝えすることを職員に周知いたしました。し、お詫びを申し上げることを職員に周知いたしました。今後も丁寧な対応に努めてまいりたいと思いますが、お気づきのことがありましたら、お知らせいただくようお願いいたします。
11	お友達にケガをされた側に説明するのも大事ですが、させた方の親に説明するのはもっと大事だと思います。	子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。状況やその日の流れのみでなく子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判断した場合はお知らせしております。どうかご理解ください。
施設設備については		
12	人数の割に狭いので広くなったらいいと思う。	ここ数年園児数が増加したため、狭く感じられるかと思うのですが、本来は80名定員で建築されているため、現在の園児数では国の基準は十分満たされております。
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については		
13	門の鍵を増やして二つにしてあるが、不審者は簡単に入れるが、今以上に対策は難しいと思う。	不審者への対応につきましては、西予警察署の協力のもと、また、地域の方々のご協力も得ながらマニュアルを作成し、子どもたちの安全を第一に考えて避難できるよう訓練を重ねたり、不審者防止の有効な方法など指導を受けたりしております。また、来園者にはできるだけこちらから声をかけるなど、未然に防げるよう気をつけています。

14	入ろうと思えば誰でも入れそう。	同上
15	誰でも自由に入れるので良い面もあれば何かあった時は、と不安もある。	同上
16	それぞれが業務にあたり、事務所不在もしばしばあるが仕方ないのかな…とったりする。	同上
保護者懇談会や個別面談などによる話し合いの機会については		
17	あまりそのような機会がないので分からない。	入園のつどいの後各クラスで保護者懇談会を行っております。また、10月以降に各クラスでも個別面談を行う予定になっていきますのでご参加ください。
園だよりや掲示などによる、園の様子や行事に関する情報提供については		
18	休んだ場合の情報提供を忘れずに。	情報提供ができていなかったようで申しわけありませんでした。お休みされた方には、手紙を持参したり電話対応等しておりますが、これからも迅速に情報提供していくようにします。
19	もう少し早めに欲しい	情報提供が遅くなり支障をきたしていた点お詫びいたします。中旬には掲示板にてお知らせするように改善しました。
園の行事の開催日や時間帯への配慮については		
20	園での様子を見に行きたいが、平日なので難しい。	行事日程については、保護者会のアンケートのご意見をもとに決定しております。主な行事日程については、年度当初にご連絡しておりますが、その他につきましても、前月の10日頃には掲示板でお知らせしているところです。ご都合が合わず、ご参加いただけない方もあると思いますが、いつでも来園していただいておりますので、いつでも来園していただきたいと思います。
21	平日に奉仕作業はやめてほしい。	年度当初の役員会で日程を決めますので来年度は、役員さんと検討していくようにします。

22	休んだ場合の情報提供を忘れずに。	情報提供ができていなかったようで申しわけありませんでした。お休みされた方には、手紙を持参したり電話対応等を行っておりますが、これからも迅速に情報提供して参ります。
送り迎えの際、お子さんの様子に関する情報交換については		
23	先生によっては不満。	送迎時の職員の対応で、情報提供が不十分だったことがあったようで、申し訳ありません。職員間で保護者の皆様との対応の仕方について話し合いを持ち、笑顔で気持ちのいい対応をしようと全職員で確認しました。なお、お尋ねになりたいことなどありましたら、遠慮なくお声をかけていただいたり、連絡帳などをご利用ください。これからも、より一層保護者の方々とのコミュニケーションを大切にしていきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。
あなたのお子さんが大切にされているかについては		
24	連絡帳に記されていない。状況が分からない	<p>未満児・年少児は午睡の時間を利用して、必要に応じて連絡帳の記入をしています。年中・年長児になると午睡がないことや、行動範囲も広く安全面への配慮が必要になる為、連絡帳を書く時間の確保が困難な状況です。</p> <p>しかしながら、保護者の皆様のご意見も十分理解でき、大切にしたいと思っております。今後、連絡帳に代わり、クラスだよりやボードの利用・掲示板を使って保育の様子をお知らせし、安心していただけるような工夫と努力をして参ります。</p>
25	担当の先生がよく関わってくれていると思う。	<p>ありがとうございます。</p> <p>これからも一人ひとりを大切にした保育をして参ります。</p>
話しやすい雰囲気、態度であるかどうかについては		

26	先生によってやはり差はある。	研修を通して、話しやすい雰囲気作りや態度が身につくようにしたいと思います。お気づきのことがありましたら、ご意見をお寄せください。改善を図りたいと思います。
----	----------------	---

(2) 学童（ななほし中川・明下田クラブ）

	ご家族ご意見	回答
1	<p>トイレ、手洗い場の衛生・数が少ない。勉強する時は、机と椅子でする方が望ましい（姿勢・視力低下につながる）。建物と道路が面しているの、飛び出しなど事故が起こらないか心配である。車で送迎していただいているが、チャイルドロックされ、車内からは扉が開かないよう配慮されていてありがたい。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。トイレに関しましては、学童保育には一ヶ所しかありませんが、必要な場合はデイサービスのトイレも使用させていただいております。衛生面につきましては、不潔にならないよう心がけてまいります。</p> <p>勉強をする時に机と椅子が望ましい事は十分承知しておりますが、大勢の児童が同じ時間帯に勉強しますので難しい状況です。現在の環境の中で、少しでも正しい姿勢で勉強に取り組めるよう働きかけていきます。</p> <p>児童の安全面に関しては、道路側に必ず職員を配置する等十分配慮をして活動を行っております。今後も引き続き活動や送迎の際に事故のないよう、安全面には十分気をつけてまいります。</p>
2	<p>平日は本来は利用しなくても大丈夫ですが（仕事の帰宅時間が早いので）、長期休みや振替休業や自宅待機などでは、本当に助かっています。学校区に学童がないため、先生方の車での送迎のおかげ様です。希望としては、やはり学校区に学童保育があれば、保護者の送迎等の時間も短縮されるので、検討して頂きたいと思っております。</p>	<p>学童保育をご利用いただきありがとうございます。定員等国の基準が定められており、現在、希望される方全員の利用が難しくお断りせざるを得ない状況で、大変申し訳なく思っております。保護者の方から、このようなたくさんのご意見をいただいたことを行政にも伝え、少しでも改善につながるよう努めてまいります。</p>
3	<p>もっと学校に近い所であれば迎えが楽で助かる。（それぞれの学校にできるとよい）</p>	<p>同上</p>
4	<p>警報が出た時など柔軟に対応していただき、急で弁当をもたせられなかったときも（警報の朝）、気持ちよく「買わせていただきます。」と言ってくださり、助かる。3年生くらいまでは、希望すれば利用できれば安心。</p>	<p>同上</p>
5	<p>施設が広く大きければ、定員も職員の先生ももう少し増やしていただいて、もう少し上の学年まで入れるようになるのかなと</p>	<p>同上</p>

5	<p>思いました。下にも弟がいるので、小学校に入ったら二人ともみていただける環境になっていれればと願うばかりです。先生方はよくみていただいているので、いつもありがたいと思っています。子どもも学童が大好きです。</p>	<p>同上</p>
6	<p>学童受け入れの説明会では、4年生まで受け入れて頂けると聞いていました。しかし利用者の数が増え、人数に対し建物の面積が狭いため、低学年のみの利用しかできないという現状になっています。夫婦共働きの中で、子どもの安全を考えた上で、自宅待機させることに不安を感じます。このような中高学年の児童の受け入れ先として、児童館などを利用、長期の休み期間中など送迎バスを廻送して頂き、7時ぐらいから預かっていただけるなど、町内での取り組みを考えて頂きたいです。</p>	<p>同上</p>
7	<p>来年度からの人数増員を願います。</p>	<p>同上</p>
8	<p>兄弟割引などがあれば更に利用しやすい。</p>	<p>利用料金に関しましては、西予市の他の学童保育等の状況も伺いながら設定しております。ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
9	<p>休日利用できる点はとても助かりますが、利用料金が高く感じます。入会金が毎年必要なこともあり出費が大きいです。</p>	<p>同上</p>
10	<p>トイレ環境をもう少しよくして欲しいです。 (明下田クラブ)</p>	<p>トイレ内の一つの便器を、学童用に大きいサイズの洋式便座に取り替えていますので、利用について不便はないと思いますが、手洗い場・便器の周囲・床・トイレ用スリッパなど、気持ちよく使える環境となるよう、さらに配慮をしております。</p>
11	<p>いつも相談にのって頂き、ありがとうございます。先生方に助けてもらい、私も心強いです。これからもよろしく願います。</p>	<p>ありがたいお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も保護者の方との信頼関係を大切にしながら、子どもたちの健やかな成長を共に支えていけるよう努めてまいります。</p>

		す。
12	散歩や色々近くの保育園や小学校で遊んだりして頂いたりしてくれるので、とても助かります。	今後も子どもたちにとって楽しくのびのびと有意義な時間が過ごせるよう、いろいろな活動を取り入れてまいります。
13	とてもあたたかく、子どもたちをみてくださってありがとうございます。とても助かっています。	三人体制で指導員が勤務しておりますので、利用児童一人ひとりに寄り添えるよう留意し、子どもたちの様子の小さな変化を見逃さないよう、これからも努めてまいります。
14	学童保育があり本当に助かっています。また、子どもの世界が広がり利用してよかったと思うことばかりです。	利用対象となる校区が皆田・明間・田之筋の3校ですので、交流の輪が広がり、他校の児童同士が仲良く楽しく過ごせるよう、温かく和やかな雰囲気づくりに努めてまいります。
15	3年間利用させていただいています。初めての学童生活、親子で戸惑っていたように思いますが、宿題の事、学校生活についてなどとても助けてもらいました。とても安心して通わせる事ができ、感謝しています。これからも、頑張ってください。	毎日、学習の時間を設けて「きちんと宿題をする」という習慣づけのお手伝いができるよう、これからも子どもたち一人ひとりをサポートしていきたいと思えます。また、各小学校の先生方とも連携を図り、ご家庭や学校と協力し、明下田クラブを安心して利用していただくと共に、子どもたちが安心して過ごせる場となるよう努めてまいります。

その他の意見

見学の受け入れについては		
1	見学できることを知らなかった。	見学できることが保護者の方に十分伝わっておらず、申し訳ありませんでした。いつでも自由に見学していただけますのでお声かけください。
2	見学できることを意識してなかった。	同上
3	特に見学はしていない。	同上
4	見学の受け入れを知らない。	同上

入所前の見学や説明など、学童からの情報提供については		
5	あまり、必要性を感じなかった。	毎年実施している次年度入会希望者向けの説明会において、明下田クラブの運営、日々の生活の流れ、年間計画等、資料を用意して具体的に説明させていただいております。見学についても、今後も必要に応じて実施したいと考えております。
年間の行事に、保護者の要望が活かされているかについては		
6	要望がなかったため満足でも不満足でもありません。	年度始めと夏休み前の保護者会で、年間行事計画について詳しく説明し、ご賛同をいただいております。また、ご要望があれば知らせていただくようお願いしております。毎年夏休みに行なっている恒例の行事は好評ですので、今後も継続してまいります。
7	今年初めて利用したのでわからない。	同上
おやつの内容については		
8	内容はよく知りません。	これまでその内容についてお知らせする機会を設けておらず、申し訳ありませんでした。予算の範囲内で、市販の菓子類をおやつとして毎日提供しております。今後は連絡帳や毎月発行するクラブ便りを通してご家庭にお知らせしてまいります。
9	内容を知らない。	同上
送り迎えの際、お子さんの様子に関する情報交換については		
11	情報は聞いてはいない。	「情報交換」という表現が堅苦しい感じですが、毎日の送り迎えの際にその日のお子さんの様子について時間の許す範囲でお話させていただくよう努めておりますが、行き届かない面があるかもしれません。何か、お気づきの点がありましたら、遠慮なくお知らせ下さい。
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については		
12	よく知らない。	保護者の方に十分な情報が提供できておらず、申し訳ありませんでした。今後は、保

		護者会等でお伝えできたらと考えております。
保護者会や個別面談などによる話し合いの機会については		
13	多い。	回数を多いとお感じのようで申し訳ありません。学童保育の活動や子どもさんの様子を少しでも知っていただいたり、情報交換の場になればとの思いで、現在入会前の面談と年間3回の保護者会を開いております。お仕事やご家庭の都合もありませんかと思っておりますので、ご負担にならない範囲で参加して頂きますようよろしくお願いいたします。
あなたのお子さんが学童生活を楽しんでいるかについては		
14	すごく楽しんでくれています。	楽しくご利用いただいているとのこと、ありがたく思います。毎日2時間前後の明下田クラブの生活を安全にかつ楽しく過ごしてもらうことが、私たち指導員の使命であると思っております。今後とも、お子さんや保護者のみなさんの信頼を得られるよう努めてまいります。
15	わからない。	同上

3 高齢者施設自由意見への回答

(1) 短期入所施設 松葉寮

ご家族ご意見	回答
自由意見	
<p>送迎バスのサイド昇降口について</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ステップ幅をひろくする。 2. ローステップにする。 3. 手摺等に握り棒を付ける。 <p>入所者送迎バスについて</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 弱者対応面の機能を考慮願いたい。 2. 送迎中も入所の一環として注目してください。 	<p>ご意見をいただきありがとうございます。まずステップの「幅」及び「高さ」につきまして、既製の装置ですから調整は困難な状況です。ご了承ください。乗降の際は、踏み台の追加等で対応させていただきたいと考えております。</p> <p>また、ご意見の「握り棒」につきまして、「手摺を増やす」と解釈しましたがよろしいでしょうか。手摺は増やせます。但し、設置箇所を検討する必要がありますので、更なるご意見を賜り有効な対応につなげたいと考えています。</p> <p>送迎車両運行に関するご意見ですが、車両そのものは高齢者にやさしい構造となっておりますので、送迎職員が適切な支援を行うことで、よりご安心頂ける送迎を展開してまいります。</p>
<p>2</p> <p>ショートを利用できてとてもありがたいと思っています。特に仕事が忙しいときとても助かります。これからもよろしく願います。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。ご自宅での生活を続けていただくため事業を展開している支援機関として大変ありがたいお言葉を頂戴しました。</p> <p>今後ともご期待に添えるよう運営してまいりますので、一層のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>
<p>3</p> <p>皆さん優しくよく気を使っていただくので本人も大変喜んでいきます。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。</p>
<p>4</p> <p>誠意のある対応はうれしいと思います。安心していきます。</p>	<p>同上</p>
<p>5</p> <p>朝の迎いの時間が10時40分位になるところがある。もう少し早く来てもらえるとありがたい。仕事をしているのでできれば8時30分くらいに来ていただくといいです。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。さて、お迎えに上がる時間ですが、予めご都合をお聞かせいただきましたら調整いたします。お気軽にお問い合わせください。</p> <p>可能な限りご要望にはお応えできるよう調整いたしますが、日によっては「受入人数に差が見られる」「遠距離送迎が重なる」などの理由により、ご無理をお願いすることもあります。ご了承ください。</p>

6	<p>定期的に施設を利用できる事は介護者にとってとてもありがたいです。従業員の皆様が働き甲斐があり、満足のできる賃金体制にしてあげてください。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。皆様のご期待にお応えできるよう研鑽してまいりますので今後ともよろしく願いたします。</p>
7	<p>入浴日を増やして欲しい。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。ご入浴の回数ですが、松葉寮にお暮しの方を含め一日最大 95 名の皆様がお暮しになっております。その皆様を平均的にご入浴いただくよう運営しているところではあります。設備及び職員数に限界があり、回数増加に至っておりません。今後も、継続して検討してまいりますので、しばらくお時間を頂戴できればと考えております。よろしく願いたします。</p>

(2) 宇和町特別養護老人ホーム 松葉寮

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	きめ細かいケアをして頂き家族一同感謝しています。皆様の一層のご活躍を期待します。	過大な評価をいただき恐縮に存じます。 日頃、松葉寮では施設における生活の質の向上を目指しています。その中で「おむつ外し」の徹底や「看取り介護」の充実、「認知症対応」、「口腔ケアの徹底」等具体的な目標を設定した生活支援を展開しています。目標をより実現に近づけるために施設及び職員の質の向上にも傾注してまいります。お気づきの点はどしどしご意見としてお寄せください。
2	お世話様になりとてもありがたいです。	ご意見をいただきありがとうございます。
3	感謝しております。ありがたいの一言です。	同上
4	食後の口の周り、手、食べこぼしの汚れ等チェックして欲しい。部屋のタンスの中の衣類がいつも乱れている。洗濯方法も如何なものかと思う事がある。食事以外の楽しみ方は何をしているのか見えてこない。	様々な点で不快なお気持ちを招きまして申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。頂戴したご意見は松葉寮全体に周知し改善に取り組んで参ります。引き続き、お見守り下さい。 お問い合わせの余暇時間ですが、松葉寮では施設をご利用いただく方を対象とした「寮内デイ もみじ」を展開しております。「もみじ」では、午前中認知症の進行の妨げを目的とした“脳トレーニング（計算、読み書き等）”、午後からは運動を取り入れたレクリエーション活動を実施しております。ご利用の皆様にはご好評をいただいております。今後も継続して参ります。 このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

(3) ケアハウスれんげ

ご家族ご意見		回答
個別ケア計画の説明については		
1	個別ケア計画の説明を、あまり聞いたことがありません。 入居当時のケア計画は知っているのですが、最近のものはわからないので回答できません。 あまり聞いたことがありません。	申し訳ございません。 ケアマネージャーを含めた専門職員等で、ご家族様のご意見を傾聴し、ご利用者様にとって満足して頂けるような計画を立て、ご家族様に送付し理解していただけるようにしていきたいと思えます。よろしく願いいたします。
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向、要望の反映は		
2	入居当時のケア計画は知っているのですが、最近のものはわからないので回答できません。	申し訳ございません。 ご利用者様、ご家族様のご意見がケア計画をより良いものにできると考えています。今後は、ご期待に添えるような計画を立案して参りますので、よろしく願い致します。
食事については		
3	食事している所を見たことが無いのでわかりません。	申し訳ございません。 ご本人様に嗜好や量をお尋ねしながら、ご高齢で身体活動量の少ないご利用者様に合わせて、管理栄養士が適正な栄養バランスやカロリー計算をしております。今後さらに気を配り適切な対応に努めて参ります。
施設の快適さについては		
4	エアコンの電気代（旧型）	エアコンの耐用年数が経過しておりますが、経済面から、全室まとめた交換が難しい為、順次新型に交換するよう計画を立てて参りますので、ご理解と御協力をお願いいたします。

施設の構造や安全対策については		
5	つかまり具の設置	ありがとうございます。 今後も、ご利用者様の身体の状態を考え、適切な対応に努めて参ります。
施設への要望		
6	忙しい限られた時間の中で毎日対応していただいているので、本人が思うのでしょうか、何かをお願いしたい時も、忙しそうだからめったな時に頼めないとか、無理を言えないとか言います。今まで何でも自分でやり通した人なので、人に頼むのが苦手なのと、こんな事ぐらいで迷惑をかけられないとの意識が強いように思います。最近は何物忘れも多くなり、勘違いや間違いでお世話をかける事が多いと思いますが、今まで通り接していただければと思います。宜しく願います。	ご本人様やご家族様に気を遣わせてしまい、申し訳ございません。 ご貴重なご意見ありがとうございます。今後は、いつでも遠慮なく頼み事をしていただける環境作りに努め、出来る限りご要望にお応えして参りますのでよろしくお願いいたします。
7	いつも優しく接していただきありがとうございます。気が強かったり、わがままな点がありますがよろしく願います。又、耳が悪いのか聞こえなくて迷惑かけていると思います。	ありがとうございます。今後ご本人の思いに配慮しながら、快適な毎日を送っていただけるよう努力して参りますので、よろしくお願いいたします。
8	親を預かっていただいととても助かっています。あまり会いに行けませんが、たまに会いに行った時に、親が皆さんに迷惑をおかけしているという空気を感ずります。よろしく願います。	誠に申し訳ございません。 ご利用者様とのコミュニケーションを大切に考えて参ります。今後は、ご利用者様やご家族が気持ちよくご利用していただけるような環境作りに努力して参りますのでよろしくお願いいたします。
9	自由気ままに生きてきた者にとっては、団体生活は難しいですね。それに聴力が衰えると、さらに不安と孤独感が高まるようです。こうした点御配慮下さい。	申し訳ございません。 ご本人の思いに傾聴しながら、不安と孤独感の払拭ができるよう努め、ご利用者様、ご家族様の笑顔がみられるよう職員一同邁進して参りますのでよろしくお願い致します。

(4) 福祉の里デイサービスセンター

ご家族ご意見		回答
施設の構造や設備の安全性については		
1	<p>施設を見学した事が無いので良くわからないのが正直なところです。利用者本人が不満を言っていないので②の(どちらかといえば満足)にしました。</p> <p>食事の介助の対応もそうですけれども施設の事については訪れることが無いので判断できません。年に一回か二回施設に訪れる機会を持ってもらえたら嬉しいです。</p>	<p>施設参観日は設けておりませんが、ご意見を参考に12月よりご家族参観日をもうけ見学に来ていただいております。</p> <p>(12月5日現在3家族見学)</p> <p>その他、日々、デイでのご様子をご覧になりたい方はご自由にお越しください。施設の構造や設備の安全性については、私共が情報発信すべきところであります。可能な情報からホームページで発信いたします。</p>
自由意見		
2	<p>デイサービスのみなのでショートは他施設へ行かなければならないのが残念です。認知症が進んでくると、同じ環境でショートができるありがたいなと思うようになりました。</p>	<p>今のところ、福祉の里ではショートステイを含めお泊まりのサービス提供は計画しておりません。ご希望に添えず申し訳ありません。</p> <p>あんしんの家は、小規模で通って泊まれるサービスを提供しています。重度の方の特殊入浴はできませんが認知症のある方には家庭的な雰囲気落ち着いて過ごせる良さがあります。</p>
3	<p>できるだけ室内の散歩、身体を動かす運動をしてほしい。</p>	<p>特別な行事(慰問・外出等)が無い限り、機能訓練指導員のもと、約15分間の高齢者体操で、四肢の末端から全身を徐々に動かす有酸素運動を行いレクリエーションの前の準備運動としています。その後のレクリエーションでは楽しく頭と身体が活性化するようなメニューを組んでいます。</p> <p>室内の散歩は個別機能訓練を選択されている方に、ご希望を伺い、リハビリ時間中に担当が1対1で行います。フロアからトイレや浴室への移動も自宅内に比べると広いので排泄の自立支援とともに歩く機会として大切に、歩行介助・付き添いなどの援助をしております。</p>

4	<p>要望もきちんと受け入れてくださって例えば、急な利用変更も便宜を計ってくださり助かります。</p>	<p>ご利用いただきありがとうございます。皆様のご要望には、担当ケアマネージャさんと連携をとり、できる限り臨機応変にお応えしてまいりたいと存じます。今後ともご遠慮なくご希望をお寄せください。</p>
5	<p>いつもありがとうございます。施設を利用させて頂く様に成り本人がとても元気に成り行く日をととても楽しみにして待っています。気持ちが元気に成ると身体まで元気になる職員の皆様に本当に感謝です。</p>	<p>ありがたいお言葉をいただき感謝いたします。ご意見を励みに、利用者様には自立支援の視点を忘れず、楽しくお元気にご利用いただき、ご家族様には信頼していただける在宅支援のサービスが提供できますよう職員一同努めてまいります。</p>

(5) グループホーム うつのみやさんの家

ご家族ご意見		回答
食事については		
1	内容までは分からないが、元気なので…。	グループホームでは、利用者様に出来ること(下ごしらえ等)を一緒に行い、調理して提供しております。利用者様のリクエストに応じたり、時には利用者様に作り方を教わったりしながら、季節感のある献立を作るよう心掛けております。 食事時の面会も大丈夫です。
自由時間の活動については		
2	可能な限り、運動させて下さい。	ご意見をいただきありがとうございます。利用者様の体調・意向を考慮しながら、天気の良い時は近所を散歩したり、室内で体操やレクリエーションなどをしたり機能維持出来るよう心掛けております。 個別にケアプランに反映することが出来ますので、面会時等にご要望お聞かせ下さい。
施設の構造や設備の安全性については		
3	新しい施設の図面を見せてもらった時に、デイ施設(ななほし中川)に向けてスロープが作ってあったように思ったのですが…。今の経路で大丈夫でしょうか。	ご指摘ありがとうございます。 ご指摘通り、平成25年7月にご家族様に設計図を見ていただいた時にはスロープがありました。その後の設計の段階で、設計基準等からスロープを設置することが難しくなり現在に至っています。 平成26年9月の消防署との避難訓練でも同様の指摘がありましたので、現在2方向避難が出来るよう検討を進めているところであります。
自由意見		
4	きめ細かい本人と家族への配慮、大変感謝しています。今後ともよろしく願います。管理者さんや職員の方、ご苦労様です。	ありがたい言葉をいただき感謝いたします。これからも利用者様、ご家族様に喜ばれるサービスを提供していけますよう努めてまいります。

5	<p>いつも母が大変お世話になって、大変感謝しております。母にとって、家族以上の職員の方々のやさしさを感じていると思います。今後とも、よろしくお願ひ致します。</p>	<p>ありがたい言葉をいただき感謝いたします。これからもご意見を励みに、信頼される施設づくりを目指し、ご満足いただけるサービスが提供できるよう努めてまいります。</p>
---	---	--

(6) ななほし中川

ご家族ご意見		回答
施設に関する情報の得やすさについては		
1	よくわからない。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。現在、施設の様子を年間3回の広報誌でお知らせ致しておりますが、ご家族の方に施設での状況が分かり難い所もあったかと思えます。今後は広報誌の内容を更に充実させ、施設での情報を分かりやすくお伝え出来るよう努めてまいります。
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については		
2	よくわからない。	説明不足がありましたこととお詫び致します。今後、担当者会議や個別計画更新の際に、1日の基本的なスケジュールを含め、サービス内容及びサービスへの対応をご説明致します。また、ご不明な点がございましたらいつでも事業所、職員へお問い合わせ下さい。
ご本人のプライバシーへの配慮については		
3	わかりません。	ご利用者の尊厳を守り、プライバシーに配慮すると共に個人情報に関する法令、その他関係法令を遵守し個人情報の尊厳を守ります。
自由意見		
4	施設の玄関に呼び鈴をつけて欲しい。 窓口に人が居ない時困る。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。今後は玄関を開放し、入り口に貼り紙、呼び鈴を設置し、どなたでも入りやすい雰囲気作りに努めて参りますので今後ともよろしくお願い致します。
5	ショートでもリハビリが出来るよう願っています。	ご意見を頂き、ありがとうございます。現在、ななほし中川ではショートの方への個別リハビリは対応致しておりません。看護職員・介護職員による日々の日常生活動作の中でのリハビリと体操等で対応させて頂きます。

6	<p>以前、施設訪問で色々説明を聞いたことがあるが、施設の状況も良く、利用者への心遣いなど傍から見て好感を持てた。今回、家族がショートステイを利用するにあたっては事前に説明などもあり対応が申し分なかった。</p> <p>今後ともよろしく願いすると共に益々の発展を祈ります。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>これからもご意見を励みにサービスの質の向上に努めて参ります。</p>
7	<p>急な申し出にも快く対応して頂いて本当に嬉しく思っています。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>これからもご要望に添えるよう、満足して頂けるサービスの提供に努めて参ります。</p>

(7) リハビリ専門デイサービス 歩

ご家族ご意見		回答
具体的なサービスの内容や費用に関する説明について		
1	よくわからない。	説明不足で申し訳ありません。わからないことがあれば遠慮なく言ってください。出来る限りわかるように説明させていただきます。
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については。		
2	人数が多くなると、もの足りない。 (今のスタッフの人数では、10人以上になるとひとりひとりに細かいケアができないと思う)	気にかけて頂きありがとうございます。歩は、利用定員は10名ですので、これ以上には増えませんので安心してください。
施設の快適さについて		
3	天候によっても差がある。	申し訳ありません。室内の照明が暗い時などは、予備の照明をつけるなど、今後明るさには更に気を付けます。
4	狭い	閉塞感を感じさせすみません。既存の施設を借りておりますので、増築が出来ません。設置してある機械や移動の方法など考慮していきたいと思えます。利用中に何か不便を感じたら遠慮なく申し出てください。
施設の構造や設備の安全性について		
5	人数が多い時は困ることもある。	現在、ほぼ定員いっぱい状態ですが、曜日によっては1~2名増える日もあります。申し訳ありません。借家ですので改築・増築が出来ませんので機械の設置場所や移動方法を考慮していきたいと思えます。利用中に何か不便を感じたら遠慮なく申し出てください。
自由意見		
6	明るく生き生きと頑張っています。	スタッフ一同、今後も応援できるよう頑張ります。

7	<p>要望は特にありません。 施設の職員さんはやさしく対応してもらい満足です。</p>	<p>同上</p>
8	<p>大声で話をしておられる方は、少し小声であってほしい。</p>	<p>配慮に欠け申し訳ありません。耳が聞こえにくい方もおられ大きな声になりがちの方もおられます。そのような方には、スタッフが中に入り意思の疎通がスムーズにできるようにしていきます。</p>
9	<p>遠い所まで送迎感謝</p>	<p>仕事ですので気になさらないでください。</p>
10	<p>スタッフの方達は皆さんとても親切で明るい笑顔で家族も元気をいっぱいもらっています。この様なリハビリデイをずっと望んでいました。今までは宇和島のリハビリデイに通っていたので助かります。それに重度なのに受け入れて頂いて感謝の一言です。訪問リハビリという選択もあったのですが少しでも本人に外に出る機会と多くの方との出会いで少しでも社会につながっておれたらと思ってご迷惑をかけています。言葉を発せない本人ですのにスタッフの皆さんは真剣に向き合い一人間として関わって下さる姿には、家族としていつも嬉しく思っています。</p>	<p>そう言っていたらと、スタッフ一同ありがたく思います。今後も、出来る限り頑張ります。</p>
11	<p>満足しています。ありがとうございます。</p>	<p>同上</p>
12	<p>理念は知りませんが本人や家族へのスタッフの方々の普段の接し方でなんとなく解ります。頭が下がる思いです。</p>	<p>ありがとうございます。</p>

(8) 游の里デイサービスセンター

ご利用者本人ご意見		回答
食事について		
1	どれもちょうど良い味付けで美味しいです。	ありがとうございます。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メニューを検討し、利用者の方に喜ばれる食事が提供できるよう努めてまいります。
2	全部美味しい	同上
3	特にご飯が美味しい	同上
4	ほうれん草のおしたしなど味が薄い。デザートが最近ない	同上
5	お汁が特に美味しい	同上
入浴について		
6	出来れば丁寧にすすいでもらいたい	大変申し訳ありません。職員の配慮不足があったと思われまます。今後、利用される方に配慮し気持ちよく入浴していただきますよう努めてまいります。
7	もっとゆっくりしたい	同上
排泄について		
8	自分で行きます。トイレトペーパーがとりにくい時がある。(三角にするか長く残して欲しい)	定期的な巡回を行っておりますが、今後は巡回を強化し、気持ちよく利用していただけるようにいたします。
9	人数が多いときはいけないときもある	トイレの数が限られている為、ご不便をお掛けしております。職員のお声かけによりスムーズな利用に努めてまいります。
10	時々混んでいる。	同上
11	混んでいるときがある	同上
余暇・生活内容の自由について		
12	会話を楽しんでいます。頭の体操レクが楽しい。	機能訓練や余暇活動など、ご本人さんの出来る範囲で行ってもらっております。新しい活動や機能訓練を提供し更なる充実を図ってまいります。
13	目が悪いので色々なことが出来ない	同上
14	他の人と話すことが楽しみです	ありがとうございます。これからも満足していただくサービス提供に努めてまいります。

健康管理、機能回復について。		
15	のどが詰まったときにすぐに対応してくれた	緊急時の対応について、職員一同研修会に参加し、対応について研修を行っております。看護師も常勤しており、健康管理についても充分に行っております。
16	悪くなったことはないが、職員さんがすぐ対応してくれると思う	同上
17	リハビリを始めて足が良くなった	ありがとうございます。理学療法士による機能訓練を実施しており、その効果とされます。今後も引き続き機能訓練を行って参ります。
18	年齢なりに十分です。 自分で出来ることはしている	同上
19	時間があればもっとしたい。気をつけてもらっている	同上
20	努力はしているが十分でない	同上
苦情対応について		
21	以前、トイレについての苦情に対応してもらい、トイレが気持ちよくなったことがあった	ありがとうございます。苦情について、ご指摘を頂いた事柄について、即座に対応して参りたいと思います。
22	不満はありません	同上
プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について		
23	みんな優しい	ありがとうございます。これからも満足していただけるサービスの提供に努めてまいります。
24	みんないい人ばかり	同上
25	よく気をつけてもらっている	同上
総合満足度について		
26	天国です	ありがとうございます。これからも満足していただけるサービスの提供に努めてまいります。
27	すごく楽しいです	同上
28	言うこと無です	同上
29	来るのが楽しみ	同上
施設への要望などあれば、自由にお書きください		
30	泊まる場所が出来ればよい	申し訳ありません。現在その計画はありません。将来的に地域社会のニーズ・要請があれば検討してまいりたいと考えます。

31	とても楽しいです	ありがとうございます。これからも満足していただけるサービスの提供に努めてまいります。
32	みんな優しいので来やすい	同上
33	ありがたいと思っている	同上
34	満足しています	同上
35	人が大勢いるので楽しい	同上

游の里デイサービスセンター ご家族自由意見

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	利用している様子を見学できる機会があればいい	いつでも施設見学していただけますのでご遠慮なくお越しください。施設の様子などご覧いただければと思います。 現在、施設の様子を広報誌でお知らせしておりますが、ご家族の方には、施設での様子が分かりにくいところもあると存じます。
2	職員が優しく本人も喜んでおります。ある程度的人数で出来る認知症予防の運動やゲームなど計画的に取り入れていただくとうれしく思います。	余暇活動の中で、認知症予防のゲームを取り入れて行っております。 今後の色々な運動・ゲームを取り入れてまいります。
3	送迎間の時間が、少し時間がかかりすぎているようで、車の中で利用者さんと待つのを少し嫌がっています。	申し訳ありません。施設が遠方にあるため送迎に時間を要してしまいます。 運行表の改善等行い安全第一で迅速な送迎に努めてまいります。
4	利用者（本人）は游の里デイサービスの利用を楽しみにしており満足している様子が伺えます。特に食事についてはいつも美味しいと話してくれます。一人で食べる食事に比べ利用者の皆さんと交流しながら食べられるのも良いかと思えます。また、施設の皆さん（職員の方）声掛けも親切で有難いと話してくれます。ただ、送迎の車が、時によって長時間になったと聞いたことがあり（すでに改善されているかも知れませんが）疲れない程度に配慮していただくとありがたいと思いました。	同上

5	<p>優しく楽しく接していただいてスタッフの方に感謝しています。デイサービスから帰った日は一日あった事を楽しそうに話しています。食事を尋ねると美味しいといつも言っています</p>	<p>ありがとうございます。これからもご意見を励みにサービスの向上に努めてまいります。</p>
6	<p>現在の状況に満足しているので要望はありません。本人からデイサービスでの様子を聞くと満足していると思います。日々職員への感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしくお願いいたします。</p>	<p>同上</p>
7	<p>屋外での運動を天気の良い日はしたらよいと思います。</p>	<p>ありがとうございます。これからもご意見を参考に屋外活動など色々な活動を提供しサービスの向上に努めてまいります。</p>

(9) あんしんの家

ご家族ご意見		回答
<p>食事については (内容や介助の対応など総合的に)</p>		
1	<p>食事のメニューがわからないのでなんとも言えないが、本人から不満は聞いたことが無いです</p>	<p>メニュー等の情報について、ご希望の方に情報を提供してまいります。</p>
<p>自由時間の活動については (ご本人の希望に添った活動など)</p>		
2	<p>何をすすごしているのかわかりませんが、時々ドライブに連れて行ってもらっているようで喜んでます</p>	<p>いつでも施設見学していただけますのでご遠慮なくお越しください。施設の様子などご覧いただければと思います。</p>
<p>不満や要望を聞く体制と対応については (気軽に言うことができるか、しっかりと対応してくれるかなど)</p>		
3	<p>人によっては言い難い時もある</p>	<p>ご意見ありがとうございます。どの職員が接しても笑顔で優しく接していけるように、職員会や接遇研修などを通じて教育してまいります。</p>
<p>自由意見</p>		
4	<p>今のままでいってもらったら良いと思います</p>	<p>ありがとうございます。これからもご意見を励みにサービスの向上に努めてまいります。</p>
5	<p>家では行き届かないところをいろいろお世話してもらい感謝しています</p>	<p>同上</p>
6	<p>長い利用ですがとても安心してます</p>	<p>同上</p>
7	<p>いつも温かく見守ってくださりありがとうございますと思っています</p>	<p>同上</p>
8	<p>職員の方々は皆さん優しく親切に対応していただき大変感謝しております</p>	<p>同上</p>

(10) 石城あんしんの家れんげ

ご利用者本人ご意見		回答
施設への要望などあれば、自由にお書きください		
1	電器器具（マッサージ機、ローラー等）がほしい	ご意見ありがとうございます。今後、機能訓練の充実を図ってまいります。

石城あんしんの家れんげ ご家族自由意見

ご家族ご意見		回答
自由意見		
1	予算のこともありますが、設備等充実して介護していただく方の負担が減るとよいと思う	ご意見ありがとうございます。介護に伴う腰痛等発生が危惧されます。介護技術の向上及び設備の充実の検討をまいります。
2	お知らせや文書については、家族に渡すか、留守の場合はポストに入れてほしい。送迎時は家族に一声かけてほしい。	大変申し訳ありません。文書等については、確実にご家族の手に渡すよう改善してまいります。また、職員研修を行い職員資質の向上に努めて参ります。
3	リハビリに関してもうちょっとしてほしい	現在、個別機能訓練によるリハビリを実施しておりますが、それ以外に看護・介護職員による体操を実施し、機能回復に努めてまいります。
4	昼食代が高いような気がします。もう少し安くなればありがたいです。	栄養バランスや食べやすさ等考慮して食事の提供を致しております。食事代にも満足いただける食事提供をまいります。
5	送りの時間できるならもう少し遅くなると有難いです。	申し訳ありません。サービス提供時間が決まっており、職員配置・勤務時間等を提供時間によって決めております。介護計画の中で時間延長が必要であれば、対応できる体制をとってまいります。
6	じっくりと話し相手になって頂き、感謝しております。	ありがとうございます。これからもご意見を励みにサービスの向上に努めてまいります。
7	スタッフ皆さんの優しさや母の体を心配して頂いたりして、本当に感謝しています。	同上

(11) 特別養護老人ホーム 皆樂園 ご家族自由意見

ご家族ご意見		回答
ご本人へのサービス提供に対する計画について		
1	本人がいつ行っても嬉しそうにしています。	ありがとうございます。 今後も利用者様、ご家族様に満足して頂けるようなサービスの提供が出来るよう努めて参りますのでよろしくお願い致します。
施設と家族との連携・交流について		
2	不参加が多くてわからない。	ご不明な点につきましては、お気軽に施設にご連絡下さい。職員が出来る限りの対応を致します。また、ご意見等もありましたら、よろしくお願い致します。
3	面会に行った時に時々本人の様子を知りたい。	ご面会に来られた際に、施設職員に声をお掛け頂ければ、ご利用者様の様子等をお知らせすることが出来ます。また、職員にも今後ご家族のご面会があった時には、普段の様子をお知らせするように周知いたします。

ご家族ご意見	回答
施設への要望	
<p>4 母の場合、飲み込みが悪いのでゆっくり時間をかけて食べさせて欲しいと思います。そのようにしていただいていると思うのですが、私が訪問したのが夕食時だったので、途中私と変わりましたが、前に食べていた物を口から出してしまい殆ど食べることが出来ませんでした。</p>	<p>ご不快な感情を持たせましたことお詫び申し上げます。出来る限り、利用者様の状態に合わせた食事介助を行っていますが、今後は、更に注意を払い気配りしながら食事介助を行います。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>5 明るくて思いやりにあふれた環境の中で過ごさせていただいている従兄に安心しております。要望はありませんが、日々感謝しております。</p>	<p>ありがとうございます。 リアス式海岸を望む気持ちのよい風景を望む場所に施設を建てさせて頂いております。ご利用様が健康で気持ちよく生活して頂けるよう、過ごしやすい施設環境づくりや心を込めた声かけ、より質の高いケアサービスを目指して参ります。</p>
<p>6 私は地方に住んでいるので、内容はあまりわかりません。職員の方々にはこれからもよろしく申し上げます。</p>	<p>ありがとうございます。 ご家族様が、安心できるように責任を持ってご利用様にサービスを提供していきますので今後もよろしくお願い致します。</p>
<p>7 満足しています。ありがたいです。</p>	<p>ありがとうございます。 今後も、ご利用者様、ご家族様に満足いただけるような施設づくりに努めて参ります。</p>

(12) 短期入所施設 皆楽園

ご家族ご意見		回答
個別ケア計画の説明については		
1	ケアマネージャーさんを交えての時間があった。	ケアマネージャーを含めた専門職員等で、ご家族様のご意見を傾聴し、ご利用者様にとって満足して頂けるような計画を立てたいと考えております。今後もよろしく願いいたします。
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向、要望の反映は		
2	ケース会議での要望を考慮して下さった。	ご利用者様、ご家族様のご意見がケア計画をより良いものにできると考えています。今後も、ご期待に添えるような計画を立案して参りますので、よろしく願い致します。
食事については		
3	量が少なかった。	申し訳ございません。 ご本人様に嗜好や量をお尋ねしながら、ご高齢で身体活動量の少ないご利用者様に合わせて栄養士が適正な栄養バランスやカロリー計算をしておりますが、今後さらに気を配り適切な対応に努めて参ります。
入浴については		
4	更衣のものなどを洗って下さった。	ご利用いただいたご利用者様の持参物等にも気を配りながら努めております。今後もご利用者様が気持ちよく施設を利用して頂くためにきめ細やかなサービスを提供して参りますので、よろしく願い致します。
自由時間の活動については		
5	海辺の散歩、釣等を楽しませて下さった。	ご利用者様のご要望に一つでも多くお応えできるように、日々ご利用者様とのコミュニケーションを大切に考えております。今後も、ご家族、ご利用者様との信頼関係が築けるように努めて参ります。

リハビリや機能回復のための取り組みについては		
6	体力増強、語力の向上の時間がほしい。	出来る限りのリハビリ訓練を実施して参ります。今後も、ご利用者様のご貴重なご意見を傾聴しながら、リハビリ計画を立案し実施して参ります。
ご本人の体調への日常的な配慮は		
7	血圧測定、服薬についての配慮がある。	ありがとうございます。 日々のご利用者様の健康管理には十分気を付けております。ご利用者様の身体の異常に瞬時に気づき、適切な対応を行い、ご利用者様が安心してご利用いただけるよう努めて参りますのでよろしくお願い致します。
ご本人が病気や怪我などの時の対応については		
8	体調により入浴等対応して下さる。	ありがとうございます ご利用者様の健康管理について、常に気配りし、瞬時の判断から、適切な対応を心がけて今後も努めて参ります。
施設の快適さについては		
9	施設内に入ったことがない。	地域に溶け込んだ施設づくりに取り組み、ご来園しやすい環境整備また、職員教育に努めて参りますのでよろしくお願い致します。
10	園内はよくわかりません。玄関等で感じる限り、よりよい施設だと思います。	ご利用者様が、生き生きと気持ちの良い生活が送れるように施設内にも出来る限り木材を使用して、ぬくもりのある生活空間となっております。今後も、清潔感のある環境整備に努めて参ります。
11	清潔な個室と思う。	個室で木材と白壁で、落ち着く生活空間となっております。常に居室を清潔に保つことに気を配り、利用者様に快適な生活を送ってもらえるように考えております。

施設の構造や安全対策については		
12	ベッドから起きる時、手すりがない。	ご心配と、ご不安を感じさせましたこと誠に申し訳ございません。 今後は、ご利用者様の身体の状態を考え、適切な対応に努めて参ります。
13	津波対策	南海トラフ地震に伴う津波対策については、南予の老人福祉施設とも協定を締結し、被災時の避難場所についても、他施設とのマッチングを行っております。地震、津波に対しての被害を重く考え、皆楽園南側に避難施設としての機能も兼ね備えた、研修施設も新設します。今後も十分な対策、対応を考え努めて参ります。
14	一度きりの訪問なのでわからない。	施設は平屋建てで、デイサービスセンターと併設の施設です。火災発生時に伴ってのスプリンクラー、防火扉等を設備し、安全対策に努めております。南海トラフ地震に伴う津波対策については今後の大きな課題として、安全対策については協議して参ります。
ご本人の様子に関する説明や情報提供については		
15	送迎の都度、説明がある。	ご利用者様、ご家族様との信頼関係を大切に考え、ご利用者様の施設ご利用中の情報等はご家族の方へ文章、口頭でお伝えするようしております。また、ご利用者様、ご家族様からもお気づきの点がございましたら、お申し出くださいますようお願い致します。
ご本人のプライバシーへの配慮について		
16	困った事態には出くわしていない。	多くのご利用者様をお預かりする施設として、個人のプライバシー等については常に注意して対応しております。今後もご利用者様、ご家族様の人権を損なわないように考えて参りますのでよろしくお願い致します。

一人一人の利用者の尊重について		
17	ケース会議、送迎の職員の態度から感じる。	常にご利用者様の立場に立った対応を考え、努めております。今後ご利用様、ご家族様を大切に考え、気持ちの良い対応を心がけて参りますのでよろしくお願い致します。
職員の対応については		
18	電話連絡、送迎の際感じる。	ご利用者様、ご家族様への対応は、常に迅速、丁寧、誠意を持った対応を考えております。今後も、お互いの信頼関係を築き、気持ちよく施設をご利用して頂けるように努めて参りますのでよろしくお願い致します。
職員のサービス提供の統一性については		
19	送迎の職員が替わっても皆同じ。	ご家族からおうちでのご様子を伺いながら皆楽園でのお世話を繋げ、ご利用中の状態をできるだけ詳細にお伝えできるよう努めております。ご利用者様に安心して信頼のおける施設を目指し努力して参りますので、よろしくお願いいたします。
不満や要望を聞く体制と対応については		
20	多少無理な依頼をしても聞いて下さる。	出来る限り、ご利用者様、ご家族様のご希望、ご要望にお応えできるように職員間の連携を持って努めております。今後さらに、ご相談等窓口の体制を確実なものにし、職員連携を持って努めて参りますのでよろしくお願い致します。
施設への要望		
21	ベッド、枕が少し固くてしんどかったらしいです。	申し訳ございません。貴重なご意見ありがとうございます。今後は、ご利用者様がご利用されるときに、出来る限りお聴きしながらご要望にお応えして参ります。

22	ベッドで寝返り打つときに手すりがなく、困ったらしいです。	申し訳ございません。 ベッド柵は整備しておりますが、もう少しご利用者様の事をご理解し対応できればよかったです。今後は、ご利用者様、ご家族様と相談し、気持ちよく施設をご利用して頂くために努めて参ります。
23	利用者同士、職員と利用者の対話、交流の時間が欲しい。	誠に申し訳ございません。 ご利用者様とのコミュニケーションを大切に考えて参ります。今後は、ご利用者様の動静をしっかりと見つめ、どうすればよいかを瞬時に行動に移せるよう努力して参ります。
24	リハビリ目的の時間が欲しい。	申し訳ございません。 リハビリ専門員は施設に1名の配置であり、出来る限りリハビリ（歩行訓練等）を行っていますが、ご利用者様お一人お一人のご要望に完全対応することがやや難しいのが現状です。今後も時間を調整しながら、各ユニット介護職員、看護師と優先されるリハビリの実施に努めております。
25	施設から帰ってくると表情良く、みなさんに良くして頂いているのだと感謝しています。	ありがとうございます。 ご利用者様の感謝の気持ちが、我々職員の明日への「やる気」に繋がります。今後も、ご利用者様、ご家族様の笑顔がみられるよう職員一同邁進して参りますのでよろしくお願い致します。
26	いつも親切でありがたいと思います。職員さん、皆さん忙しくされているのに優しい心遣いをして下さいました。	ありがとうございます。 ご利用者様、ご家族様のご期待に添えるよう今後も日々邁進いたしますのでよろしくお願い致します。
27	本人も皆楽園さんに満足しているので、市外ですが入所を希望します。（申し込み済みです）	ありがとうございます。 ご利用者様、ご家族様に満足して頂けるような施設（迅速、親切、丁寧、信頼等）づくりに努めて参りますのでよろしくお願い致します。

28	<p>いつもお世話になり感謝しております。両親を介護している時、本当に困っている時にお世話になったことは忘れることが出来ません。今後ともよろしく願いいたします。</p>	<p>同上</p>
29	<p>設問の 3(サービス提供に関する計画)4(日常のサービス内容)7(職員の対応)については、情報や状況の把握が出来ていないので何もお答えすることが出来ません。しかし、入所帰宅した利用者本人の様子や入所内の過ごし方の連絡メモの内容から察すると評価 2(どちらかといえば満足)だと思えます。</p>	<p>サービス提供の内容、日常のサービス内容等については、お渡ししているサービス計画書をご参照頂ければと存じます。ご利用者様、ご家族様のご意見をお聴きし、ご利用者様の為になる計画書を作成しております。</p> <p>施設での生活では、ご利用者様が常に安心して、楽しく過ごされるよう気配りをしております。今後も、ご利用者様、ご家族様のご意見に耳を傾け、信頼される施設、職員になるよう努力して参りますのでよろしくお願い致します。</p>

(13) デイサービスセンター 皆楽園

ご家族ご意見		回答
個別ケア計画の説明については		
1	満足はしていますが、時折変化がある時等連絡ノートがあれば良いかと思えます。	ご利用時の体調等に変化があった場合、送迎時でお会い出来ないご家族にはメモをお渡し、直接電話にて連絡させて頂いております。連絡ノートの作成はいつでもできますので送迎担当職員にお声かけ下さい。また、担当者会議等でご要望や必要に応じての対応をさせて頂いております。 ※ご利用者全員の方への連絡ノート作成も検討した事があったのですが、職員がノート記入時間を設ける事でご利用者と関わる時間が減る等の職員からの意見もあり現在のような連絡方法とさせて頂いております。
食事については		
2	利用時の状況がわかりません	各テーブルに職員を配置し共に食事を摂り、食意欲の向上となる楽しい雰囲気作りや摂取状態の観察、事故防止に努めております。また、嚥下状態・疾患・好き嫌い・アレルギー・その日の健康状態を把握し調理形態等、その方に合った食事の提供できるよう配慮しています。 食事量や水分量など、変化があった場合には送迎担当や電話連絡でお知らせしております。※ご希望のご家族には献立表の配布や連絡メモ、連絡ノートをお作り致します。
3	本人は満足しています。	ご利用者に提供している食事と同じ状態の食事を栄養士だけでなく、私たち職員も検食をしております。味は勿論、量、盛り付け、温度等の確認を行い何かあった場合には栄養士に報告する事で委託業者と話し合い食事や献立の改良がなされています。今後もより美味しく、満足して頂ける食事提供ができるよう努めます。

入浴については		
4	対応も満足しています。	入浴はご利用者にとって、大きな楽しみの一つだからこそ、私たち職員も安全や快適な入浴時間となるよう心がけ対応しております。できる事を職員が取り上げる事なく、できない部分をさりげなくお手伝いさせて頂き、身体を清潔にし健康増進や心身機能の向上に努めます。
5	連絡ノートでだいたい予想はつきます。	連絡ノートを活用することでご利用時の様子をお伝えでき、ご家族の不安解消と安心に繋げていけるよう努めて参ります。何かお気付きの点がありましたらお知らせ下さい。
トイレやおむつの介助の対応には		
6	トイレも毎回介助してもらって感謝しています。	排泄介助を受けるご利用者の立場になって精神的負担や、身体的不快が最小限になるよう努めます。できる事とできない事を十分に見極め、自立への手助けとなるよう工夫し援助を致します。
7	十分配慮していただいていると思いますが、対応等について、具体的に	同上
自由時間の活動については		
8	浮腫がある時足を上げてもらって気をつけて頂き感謝します。	ご利用者お一人々が、安楽な姿勢や快適に過ごして頂けるよう配慮させて頂いております。
リハビリや機能回復のための取組みについては		
9	リハビリの様子が分かりません。連絡ノートがあれば良いかと思えます。	ご利用時の体調等に変化があった場合、送迎時にお会い出来ないご家族へはメモをお渡し、直接電話にて連絡させて頂いております。連絡ノートの作成はいつでもできますので送迎担当職員にお声かけ下さい。また、担当者会議等でご要望や必要に応じた対応をさせて頂いております。

ご本人の体調への日常的な配慮については		
10	スタッフの気配りに感謝します。	看護職員による健康チェックやご利用中の状態の変化に気づき素早い対応ができるよう努めております。職員一人々の気づきの心を忘れず日々の業務にあたりたいと思います。
ご本人が病気や怪我などの時の対応については		
11	病状の変化には連絡ノートがあれば	ご利用時の体調等に変化があった場合、送迎時にお会い出来ないご家族へはメモをお渡ししたり、直接、電話にて連絡させて頂いております。連絡ノートの作成はいつでもできますので送迎担当職員にお声かけ下さい。 また、担当者会議等でご要望や必要に応じての対応をさせて頂いております。 ※ご利用者全員の方への連絡ノート作成も検討した事があったのですが、職員がノート記入時間を設けるとご利用者と関わる時間が減る等の職員からの意見もあり現在の様な連絡方法とさせて頂いております。
施設の快適さについては		
12	行ったことがないので分かりません。	ご利用者お一人おひとりが心地の良い空間で過ごして頂けるよう空調管理や座席配置等に配慮しテレビやBGMの音量、特に職員の接遇や所作、声のトーンに注意し居心地の良い環境づくりに取り組んでいます。ご家族の見学も大歓迎です。是非、体験してみてください。
13	施設見学等十分にしたこともないので具体的に	同上
施設の構造や設備の安全性については		
14	施設の状態を熟知していない。	施設の構造や設備の点検、把握を担当職員が毎月行い、不備があった場合には即対応させて頂いております。
15	行ったことがないので分かりません。	同上

ご本人の様子に関する説明や情報提供については		
16	連携は不十分なところがあると思います。	貴重なご意見ありがとうございます。ご利用時の体調等に変化があった場合、送迎時にお会い出来ないご家族へはメモをお渡ししたり、直接、電話にて連絡させて頂いております。連絡ノートの作成はいつでもできますので送迎担当職員にお声かけ下さい。また、担当者会議等でご要望や必要に応じての対応をさせて頂いております。今後は十分な連携が図れるよう職員への周知と連絡方法の改善を検討します。
ご本人のプライバシーへの配慮については		
17	具体的に分かりませんが信じています。	ご利用者の尊厳を守り、プライバシーに配慮すると共に個人情報に関する法令、その他関係法令を遵守し個人情報の尊厳を守ります。
一人ひとりの利用者の尊重については		
18	送迎のときにしか分かりません	ご利用者は、経験豊かな人生の大先輩です。一人ひとりの個性を尊重し尊厳や自尊心を傷つけない対応を心がけております。
職員のサービス提供方法の統一性については		
19	職場を見ていないので比較できない。	基本マニュアルやケアマニュアル、職員の周知事項等の整備を行っています。各職員が担当ご利用者の通所介護計画変更時等に統一性のある安定したサービス提供に努めております。
施設を総合的に評価するとどの程度満足していますか		
20	本人はとても満足しています。	職員の励みとなるお言葉ありがとうございます。そのお言葉に甘んじる事なく、職員が一丸となり今後もサービスの質の向上に努めて参ります。

施設への要望などあれば、自由にお書きください		
21	<p>利用時の本人の様子がわかりません。本人の様子がわかれば家での対応の仕方の役に立ちます。</p>	<p>ご利用時の体調等に変化があった場合、送迎時にお会い出来ないご家族へはメモをお渡ししたり、直接、電話にて連絡させて頂いております。連絡ノートの作成はいつでもできますので送迎担当職員にお声かけ下さい。また、担当者会議等でご要望や必要に応じての対応をさせて頂いております。</p>
22	<p>迎えの際、出発準備が出来ていないことが多いため、ご迷惑をおかけして申し訳なく思います。また、送りの際、家まで付き添って頂き感謝しています。</p>	<p>デイサービスの送迎は、基本ドア～ドアです。安全にご利用者の送迎を行えるよう努めています。送迎担当職員が臨機応変な対応、職員間で相談し適切な対応をさせて頂きますので、デイ利用当日等、何かありましたらご連絡下さい。</p>
23	<p>一番難しい事だと思います。今まで同様に皆が皆楽園行けば楽しいので、又、行こうとゆう気持ちをもたせて頂ければ幸せです。私共では必ず元気をもらって帰宅いたします。</p>	<p>職員の異動等もあり必ずしも同じ対応を続ける事は難しい時もありますが、当施設が開設し少しずつ積み重ねてきた「もの」を守りながらも、「今」必要とされているサービスやケア方法を柔軟に取り入れ常にベストなサービス提供ができる施設でありたいと常日頃、考えを巡らせております。もし私たちが皆様の意向とは別の道を歩もうとしている時には、厳しくご叱咤下さい。皆様の声にお応えできるよう職員一同、最高のサービス提供ができる施設に、私たちは成長していきます。</p>
24	<p>連絡ノートでいろいろ知らせていただきありがたい。足があまり立たないので紙パンツの中での排尿、排便を嫌がる為、Pトイレを使用しているが、それも対応してくれているのが嬉しい。</p>	<p>ご利用者の快適さや気持ちに添え、自分で取り組まれている方法で対応させて頂けるよう努めて参ります。少しでも自立支援の手助けができれば幸いです。何かありましたらご遠慮なくお知らせ下さい。</p>

25	<p>職員さん達の細かい配慮とても感謝しています。以前から思っていることですが、利用者さんの家族（特に認知の方）で話し合いがあれば良いのと思います。（月一回くらいお茶を飲みながら）不安とか対応の仕方が学べて心も安定して和らぐと思います。</p>	<p>在宅で介護をされるご家族が、悩みを共有したり、話す事で不安の解消や解決法が見つかる事も多いと思います。以前、「サロンの交流の場があればいいな」と意見もありましたが実現ができないままで申し訳ありません。何か事業所としてできる事や、きっかけとなる事を検討して参ります。</p>
26	<p>具体的部分への評価ができず、すいません。全体的には職員の方々の心配りがとてもありがたいです。月日を重ねる毎に安定するのは、すばらしい施設とスタッフのご尽力の賜物と感謝しています。どのような状態になろうとも人が人として尊重され、関わっていただける、そんな施設であり続けて欲しいと願っています。 ※職員の方のご様子を拝見しながら、どんなにかご苦労があることかと思いつつも、ほっと一息、あるいは、十分休息できているかと・・・。頭が下がります。</p>	<p>我が法人はこの地で、知名度の低い状態での開設でした。開設当初から「地域になくはならない事業所」づくりに取り組んでいます。初心を忘れず、信頼され大切なご家族を私どもにお任せ頂ける施設となるよう職員の方向性の統一やレベルアップを図り、在宅で生活されるご利用者やご家族をご支援できるよう精一杯の「心」でサービス提供を行います。至らぬ点多々ありますが、ご指導ご鞭撻の程、よろしくお願い致します。</p>
27	<p>いつも母を心から大切に頂き、本当に感謝しています。これからもどうか宜しくお願いします（母も毎日楽しみにしています）</p>	<p>同上</p>

(14) 特別養護老人ホーム あけはま荘

ご家族ご意見		回答
具体的なサービスの内容や費用に関する説明について		
1	病院より遥かに高い。	説明が十分でなかったことをお詫び申し上げます。利用料金については、国が定めた料金に従って負担をいただいております。また年金等の収入で段階に応じた負担をいただいておりますのでご理解をお願いします。
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については		
2	介護職員は差別をしてはいけません。	職員の対応で不快な思いをされたことをお詫びいたします。施設内研修をおこない、様々な勉強会を開催しており、今後改善して参ります。
自由時間の活動については（ご本人の希望に添った活動など）		
3	見守りについては十分だと思うがもう少し笑顔の出る時間がほしい。	日々の生活で、少しでも笑顔になれる時間が出来るように余暇活動、レクリエーション、季節の行事等の充実を図りたいと考えております。
預かり金の管理方法や出納状況の説明については		
4	狩江診療所一部負担金とはどういう事か。	説明が十分でなかったことをお詫び申し上げます。施設の利用料金に、診療費は含まれておりません。状態により、診察やお薬が処方された場合は、利用料とは別に診療費が負担となりますので、ご理解をお願いします。
施設の快適さについては（清潔さ、適切な温度や明るさなど）		
5	部屋の収納方法。施設のにおいにももう少し改善が必要かな。	貴重なご意見ありがとうございます。部屋の収納方法については、整理する場所が限られています。介護の担当職員が、季節外の衣類等について上の棚に片付け整理をするよう周知して参ります。匂いですが、施設における臭気対策は私どものケアの向上と相関関係にあると考えま

		す。徹底した掃除、利用者皆さまのこまめな着衣交換、身体の清潔の保持、適切な換気などを日々確実に継続することが必要不可欠です。ご指摘を肝に銘じ、皆さまが過ごしやすい生活環境を提供してまいります。
一人ひとりの利用者の尊重については		
6	食事の後口の中に大きなたくさん食べかすが残っている事がある。	口腔ケアが不十分であったこととお詫び申し上げます。口の中を清潔に保つことの重要性を職員一人ひとりが理解し、実践できるよう研修をおこなっております。口腔の清潔が保てるよう努力してまいります。
職員のサービス提供方法の統一性については（どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど）		
7	どの職員も同じでない。	現在施設内研修を行い、職員一人ひとりの知識や技術向上を図っています。また情報の共有ができるよう、担当部署、または全体での会議等も行っております。ケアの統一が図れるよう努力していきます。
自由回答		
8	緊急電話連絡対応の場合はもう少し配慮をお願い出来たらと思います。	まず電話連絡の対応ですが、マニュアルを作成しており、それに従ってお電話をさせていただいております。まだ不慣れな職員もおり配慮不足をお詫びいたします。もう一つは、夜間、深夜の緊急連絡ですが、急な電話で驚かれたのではないかとお察しします。日中お体の状態に変わりがあり、状態が悪くなる可能性がある場合、出来る限り日中に連絡をさせていただき、夜間お電話をさせていただく可能性があることをお伝えしております。但し急な状態の悪化はいつ起こりうるかわかりません。深夜等、緊急を要する場合はご理解、ご協力をお願いします。
9	大変お世話になり安心して御願ひしています。今後ともよろしく御願ひします。	現状のサービスに満足することなく、なお一層の質の向上に努めます。

10	大変満足しています。	同上
11	職員を採用する時は人格を選んで欲しい。	職員の対応で、不愉快に思われたこととお詫びいたします。 現在、施設、法人全体で、職場内研修、人材育成に力を入れ、職員が育っていく環境を整備しております。少しでも利用者、ご家族の方に満足していただけるよう努力をしております。
12	本人に対してできる限りの事でけっこうですので、対応して頂ければ十分です。	入居者様の自立支援に向けて取り組んでいますが、まだまだ不十分な点もあります。職員一同協力してご家族様にも信頼され喜んでいただける介護の提供に努めてまいります。
13	もう少し本人にたいしてやさしくしてほしい。作業をする時は本人に声を掛けてほしいです。	利用者様に、配慮が足りなかったこととお詫び申し上げます。職員の対応ですが、施設内研修、部署や主任クラスでの会議を通じて介護の見直しを行っております。ご意見をいただきました内容について改善につながるよう努力したいと考えております。また介護を行う時に、声をかけることは介護の基本だと考えます。基本に戻り徹底をしております。
14	食事の外部委託についてメニューが単調にならないか？利益第一主義、コスト第一主義の企業価値優先に陥らないか。入所者がほんとうに食べたい！と思える食事が提供されているか？心配です。チェック機能が働いているか？	メニューについて、献立をたてる段階で施設の管理栄養士がチェックをしております。また行事食や献立等単調なメニューにならないよう工夫をしています。 利用者様や介護職員からの意見を出来る限り取り入れられるよう、委託業者と施設の職員で定期的に会議を開催しております。委託業者と施設で連携し、よりよい食事のサービスとなるよう努力しておりますのでご理解をお願いします。
15	母がお世話になっております。ありがとうございます。この度、母の入所の折、何十年ぶりかで明浜荘の建物の中にはいりました。あの当時に比べ、多少は古く感じました	現状のサービスに満足することなく、なお一層の質の向上に努めます。

	<p>が、明るく清潔な雰囲気です。びっくりしました。(以前はもっと臭いなどありましたし・・・ゴメンナサイ)そしてスタッフの皆さんのプロ意識が伝わって来ました。本当にありがとうございます。今後ともよろしく御願いたします。</p>	
16	<p>あけはま荘にお世話になり数年になり本人も高齢になりました。皆様職員の方に良くして頂き、とても助かります。面会に行くと皆さんに明るい挨拶をしてもらい、大変なお仕事なのに笑顔です。入所される方も救われるでしょう。大変でしょうが明るい対応で感謝しています。</p>	同上

(15) 短期入所施設 あけはま荘

ご家族ご意見		回答
施設への要望などあれば、自由にお書きください		
1	短期入所の際、職員さんが交代しても必要なものは同じ場所に置いていただく。何かお願いしたい時はお忙しくてもその時にしていただければありがたいです。	職員間の連携、伝達不足があり申し訳ありません。今後は送迎時に同じ対応ができるよう努力したいと考えております。
2	職員の方々は皆さん優しくしていただき、満足の様ですが、風呂場に不満があり、入浴はしていませんでした。	今現在、短期入所の利用者様には全員入浴をいただいております。以前にご不満を持たれた様ですが、環境を整え職員の技術も良くなるよう努力して参ります。今後ご不満がございましたら、いつでもお申しつけ下さい。改善に繋げたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。
3	早く入所を希望する。お願いします。	入所希望ありがとうございます。あけはま荘の入所申し込みは、現在約 200 名程受け付けております。介護度、家庭環境等、基準に照らし合わせ入所の順番を決めさせていただきます。すぐに、ご期待に添えるかわかりませんが、今しばらくお待ち下さい。

(16) 明浜デイサービスセンター

ご家族ご意見		回答
施設に関する情報の得やすさについては		
1	送迎者・手帳くらい。	送迎時、職員よりデイサービスでの様子等をできる限りお伝えいたします。 外出や行事については、毎月の利用予定表に予定を記入し配布させていただいております。行事の振り返り等については、広報誌にてお知らせをしておりますので、よろしく申し上げます。
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については		
2	サービス内容はわかりません。	今後、個別計画更新の際、一日の基本的なスケジュールを含め、サービス内容及びサービスへの対応をご説明致します。
個別ケア計画の説明については		
3	何も説明はありません。	説明不足がありましたこととお詫び申し上げます。個別計画書に同意をいただいておりますが、今後はわかりやすい説明を心がけたいと思いますのでよろしく申し上げます。
4	どの施設も似たような感じですか。	同上
”食事については（内容や介助の対応など総合的に）		
5	献立表は頂きますが見ていません。	栄養面等を考えた食事の提供を行っております。食形態（嚥下・粥等）や苦手な物などにも柔軟に対応致しますので、遠慮なくお申し付け下さい。

リハビリや機能回復のための取組みについては		
6	ドクターに歩行訓練用の器具が施設にありましたか？と言われました。	数多くの器具があり、個別に対応ができるかわかりませんが、歩行用の平行棒はございます。理学療法士も配置しておりますので、ご希望等あれば、歩行練習などの対応をさせていただきます。遠慮なくお申し付け下さい。
ご本人の体調への日常的な配慮については		
7	ノートと送迎者にて理解しています。	施設でのご様子等は、送迎時、言葉で丁寧にお伝えする事を心がけています。どのような質問でも構いませんので、気になる事があれば、遠慮なくお申し付け下さい。
ご本人が病気や怪我などの時の対応については		
8	施設ごとに多少の違いを感じる。	看護職員を配置しており、体調面における状況の観察を行っております。状態に変化があれば、対応させていただきます。対応等でお気づきの事がございましたら、ご意見をお聞かせ下さい。
職員の対応については（優しく丁寧な対応など）		
9	送迎時は良い。	ご期待に添える様、満足していただけるサービスの提供に努めてまいります。
職員のサービス提供方法の統一性については（どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど）		
10	見てないので分かりません。	研修や、職員会等を通じてサービスの統一ができるよう努力しております。ご意見等ありましたら遠慮なくお申し付け下さい。
11	個人の差がある。	現在施設内研修や人材の育成に力を入れております。職員一人ひとりの知識や技術向上が図れるよう努力してまいります。

不満や要望を聞く体制と対応については (気軽に言うことができるか、しっかりと対応してくれるかなど)	
12	<p>送迎者の態度は良いと思います。</p> <p>ありがとうございます。</p> <p>施設での様子や状況は、丁寧にお伝えする事を心がけます。どんな事でも構いませんのでご要望等は遠慮なくお申し付け下さい。</p>
13	<p>利用している為、発言しづらい。</p> <p>ご意見やご要望があれば遠慮なく、お気軽に申し付け下さい。</p>
問9 施設への要望などあれば、自由にお書きください	
14	<p>入院中、職員の方がお見舞いに来てくれてうれしかった。ありがとうございます。</p> <p>いつもご利用頂きありがとうございます。これからも、ご期待にそえるようなサービスの提供に努めます。</p>
15	<p>以前に比べ、職員も勉強してくれている。基本理念を忘れず頑張って頂きたい。</p> <p>ありがとうございます。これからも基本理念をしっかりと認識し、職員の資質及び技術の向上により、更なるレベルアップに努めていきます。</p>
16	<p>送迎の際、バランス感覚が鈍くなっているので、車椅子に乗ったままでは恐怖感があるみたいです。車酔いもするのでなるべく助手席に座らせて頂ければありがたいです。おかげさまで体調を崩すことなく安定しています。いつもありがとうございます。</p> <p>可能な限り、配車等の見直しを行い、最適な送迎方法での対応に努めます。今後も、ご期待に添える様、満足且つ、喜んで頂けるデイサービスを目指します。</p>
17	<p>利用日に参加させて頂き、昼食も共にしてみたいです。入浴時の服の着脱の件ですが、夏は時間がかかっても良いですが寒くなれば少し手をかしてほしい。</p> <p>いつでも気軽に見学や訪問ができる環境を作り、広報誌等で周知致します。生活リハビリを踏まえ、残存機能を生かした介護に努めつつ、寒暖等においては、その時の状況に応じた対応を心がけます。</p>
18	<p>どの施設の方も皆やさしいが、たまに手伝わずじっと待つ人もいて、ちょっと考え方が違うのかもと思うときがある。個々の考えの違いではあると思いますが。</p> <p>職員間での介護の統一ができておらず、申し訳ございません。</p> <p>職員会議や研修を通じて、職員での対応が統一できるよう努力してまいります。</p>

(17) ケアハウス はまゆう

ご家族ご意見		回答
施設の構造や設備の安全性については		
1	部屋がもう少し広いと良いのですが。	築18年となり設備等も古くなってきております。施設内の環境整備のため、補修等も行っておりますが、居室の増設について予定しておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。
施設への要望などあれば、自由にお書きください		
2	あまり出会いに行けないのでよろしくお願ひします。皆様、良くしてくれると、本人も喜んでおります。	これからもご家族様のご期待に添えるように努力していきます。
3	本人をはじめ、私も満足しています。大変な仕事でご迷惑をおかけしています。もし、認知症になるようなら、早めに知らせて下さい。	ありがとうございます。今後もコミュニケーションを密にし、状態の把握に努めご報告をさせていただきます。
4	離れているのでなかなか会いに行けず、良くして頂いているみたいで感謝しています。ありがとうございます。	今後もご家族様が満足・安心して頂ける支援を目指していきます。
5	お忙しいとは思いますが、宇和の歯科に連れて行って欲しいです。歯の具合が悪くて困っているとの事。勝手言って申し訳ありません。	早急に歯科受診を致します。安心して何でも話し合える環境を作っていく、利用者様の要望に応えられるよう努力していきます。