

第3章 第2節 自由意見への回答

法人全体で624件（前回483件）のご家族対象アンケートを依頼し、回収した450件、（前回348件）の内153件（前回148件）、34.0%（前回42.5%）の自由意見をいただきました。またアンケート項目の枝番号「その他」にも多くのご意見がありましたので、ご利用者ご本人への聞き取り調査でも伺ったご要望等とともに以下のように回答させていただきます。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
日常サービスの内容について		
1	利用者一人一人のプラスマイナス面をよく把握して統一性を持って対応をお願いしたいと思います。	ご要望に添えるように努めていきます。お気づきの点などありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。
2	施設が出来て年月が経ちました。入所者もそれぞれ年を重ねいろいろな出来事があると思います。親も年を取り思うように動くことが出来ずらくなります。この子たちの幸には施設はありがたいところです。いろいろな問題はあると思いますがよろしく願いいたします。	利用者の方の高齢化・重度化が進む中、安心・安全な暮らしが出来ることはもちろんですが、「共に暮らす」「共に生きる」という、職員としての心構えを持ち続け、ハード面・ソフト面でサービスを必要とする人にとって、どういう施設であるべきかを考え取り組んでいきたいと思っておりますので、ご意見、ご要望等、お気軽にお申し出ください。
3	よく見ていただきます。中でのことは言葉が出ない為よくわからない。	保護者の方が、不安をもたれないように、ご本人の様子をお知らせしていくようにしていきます。
4	時々自己中心的なことを言い出すことがあると思いますが、先生方には適切に指導していただき感謝しています。よろしくお願い致します。	利用者の方の想いを聞き、感じ取り、その想いに寄り添い、励まし、その人らしい安心のある生活を送っていただけるように支援をしていきます。
5	親身になってお世話をしてくださり、感謝しています。「担任ではないから、私は関係ない」という態度を見受けることがあります。平等に暖かく、優しい目を向けていただきたくお願いします。子供は変な所に敏感です。	申し訳ありません。ご指摘の通り、担当職員だけではなく、どの職員も、利用者の方に対して、平等に暖かく、優しい目を向けていくことができるように気を付けていきます。
6	毎日施設利用をしています。仕事の都合上、時間通りに送迎できないことが多々あるのですが、気持ちよく受け入れていただき感謝しております。	いつもご利用していただきありがとうございます。今後も利用者の方、ご家族の方が、毎日気持ちよく利用して頂けるよう心がけていきますので、よろしく願いいたします。
7	障害者は学校が終わってからの行き場所がある事、同じ仲間と色々な事をして、	こちらこそ、よろしく願いいたします。これからもお気づきの点がありました

	<p>楽しませていただくことに感謝しています。親が元気に居る間は一緒に1日1日を大切に過ごしたい。ほんとうに福祉が充実していて、利用者よりも施設側の方が気使い頂く事に恐縮しています。私は利用の中で気づいた時にその時その時に何でも聞いていますので、十分満足した利用をさせて頂いてます。ありがとうございます。そして、これからもよろしくお願い致します。</p>	<p>ら、いつでもお申し出ください。</p>
8	<p>何年も前に毛布が部屋にないので係に尋ねたところ、ショートステイの人に貸したとかでそのまま姿をくらまし、新品を買うはめになったことがありました。個人の持ち物を勝手に園内で利用されるのは本人はわからないにしても親として腹立たしく思った。以後、2回ほどでも衣替えの折にでも持物検査を依頼しているにもかかわらず、「しております」という声は上がってないのが現状です。小さなことかもしれませんが、是非実行してください。すべての物に名前を書いたり、洗濯物のチェックなども大切だと思います。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。持ち物につきましては、必要なものには記名をし、日頃より利用者の方と共に自室の片付けや整理整頓を行っていきます。衣替えの時期には、季節に応じた寝具・衣類を確認、準備し、利用者の方が不便を生じることのないようにしていきます。</p>
9	<p>投薬の件 日常気を付けていれば防げるようであればなるべくではなく是非減らして下さい。何でもかんでも薬を飲まずことは、体によくありません。ある期間的なものならともかく、期限なしの投薬はお断り致します。なんでも自分の立場になって考えて欲しいと思います。(おねしょうの薬など…)</p>	<p>薬の調整につきましては、利用者の方の体調や日頃の様子に気を付け、医療機関やご家族の方と相談しながら進めていき、利用者の方が快適に暮らせるようにしていきます。</p>
10	<p>いろいろな体験をさせて下さい。運動や絵を描くのもいいかと思えます。</p>	<p>今後も利用者の方が選択できるサービスを数多く取り入れ、充実した活動にしていきたいと考えております。</p>

2 乳幼児施設自由意見への回答

ご家族ご意見等		回答
園庭の芝生化について		
1	園庭の一部を芝生化したが、子ども達の教育的、情操的效果があるとはいえ、毎日の水やりが大変だと思えます。先生方の負担を考えると良かったのかどうか悩みます。先生方の時間的、精神的負担は、子ども達にも色々なかたちでかえってくると思えます。	芝生化におきましては、保護者の方には土起こし、苗植え等ご協力いただきありがとうございました。散水は職員に負担をかけないように、仕事にも差し支えないように、当番を決めて行っています。貴重なご意見ありがとうございました。
2	全面芝生化をお願いします。	法人内の3園は、今年度県の補助で芝生化を実施しております。芝生の良さもありますが、乳幼児期、土と触れ泥んこ遊びをすることは、心の浄化作用があり心の育ちのため、土の大切さも感じております。今後保護者の方々のご意向を把握しながら芝生化の検討を行ってまいります。
職員の対応について		
3	いつも良くして頂き本当に感謝しています。先生方のおかげで安心して仕事ができます。有難うございます。	ありがたいお言葉に感謝します。今後も一人ひとりの子ども達と保護者に寄り添い、細かい配慮ができる保育をめざしていきます。
4	毎日お忙しい中、連絡帳に園での様子をたくさん書いていただき、一日の様子がよく分かり・安心して登園させていただいています。	同上
5	いつもありがとうございます。	同上
6	先生方の朝、夕方の対応がすごく良い	同上
7	子どもも園に行くのをすごく楽しみにしています。先生のこと大好きです。	同上
8	少人数の園である為に、保護者の意見が聞き入れてもらいやすく、担任の先生その他の先生とも気軽に話をしやすい。まずは、子どもが伸び伸びと園で過ごし楽しんでいる。	同上
9	連絡しても、クラスには伝わっていないのは、どういう事です。 行事の把握が先生できていません。各クラスごとであれば分からないのは仕方ないかもしれませんが、該当しているのに、こちらが聞いても「私も知らないんですよ」と言い内部での連絡、打ち合わせ等を疑います。 迎えの際自分のクラスではないから	行事の把握ができていなかったり、その時の対応が悪かったり、職員同士の連携がうまくできていなかったことで、ご迷惑をおかけし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全職員に周知し、徹底していきます。

	と知らんぷり、ノータッチしている先生がある。目が合っているのに「ちょっと待って下さい」の一言が欲しい。カギがかかっているのに開けて呼べないんです。	
10	先生方の対応も良く、子どもも親も気持ち良く送り迎えをしています。ただ、保護者会や役員など時間が遅くなる場合が多いので、なかなか預ける所がない親からすると大変です。そういったことであれば、役員を決める際にきちんとした説明があれば良いと思います。細かいことを言えば、書類などの締切があまり日がない事が多い気がします。もう少し余裕をもって作成していただけたらと思います。	ありがとうございます。保護者の皆様に安心して保育園に預けていただけるように今後も信頼関係作りに努めてまいります。保護者会役員を選出には苦慮することもあります。お引き受け頂きありがとうございます。今後は、役員選出前に説明することや役員会の持ち方、書類提出期限について、保護者会役員の皆様と協議して改善を図りたいと思います。都合によりお子さんを連れて来られる方もありますので、参加して頂きやすいように配慮をしたいと思います。
11	子どもだけで遊具で遊んでいるところを見ると怖い。真夏でも着替えをせずに帰るが、汗はかいていないのだろうか？帰ると手・足が真っ黒で衛生さを疑う。行事は数年前から（発表会・運動会ともに）子どもたちにまかせているようなことで、家でも見れる内容でつまらない。先生方が楽をしているようにしか思えない。送り迎えの際、先生が出てくるのが少なく、様子などほとんど聞かないし、連絡帳にはほとんど記入されていない。	いろいろな面で配慮が欠けていたことを職員一同真摯に受け止め、一人一人の状況に応じて配慮するなど改善に努めます。行事につきましては、演じる子ども達だけではなく、見て頂く方にも楽しんで頂けるよう、子ども達の育ちや自主性にも考慮しながら工夫していきます。
12	近年、モンスター的な保護者も増えていると思います。そのような保護者からのクレームについて恐れることなく正しいことまちがっていることなど、毅然とした態度で伝えることも大切だと思います。保護者から言い分にすべて「イエス」とすることは無いと思います。なかなか難しいことではありますが、日頃の信頼関係に左右されると思う。	貴重なご意見ありがとうございます。保護者の皆様のご意見を取り入れて保育に生かしておりますが、園の保育方針でご意見に沿えない場合があります。その時は、丁寧に説明させて頂き、信頼関係を築くよう努めてまいります。
13	入園して3年目になる。子どもは担任を選ぶことはできないが、担任によって園に対しての積極性が代わった。人対人の付き合いなので、子どもが不安にならないような対応をお願いしたい	クラス担任は毎年変わることが多いのが現状ですが、年度当初は子どもとの信頼関係作りに、全職員が力を注いで保育をするように心がけております。今後も、子どもが保育士に心を開き安心して園生活が送れるようにすると共に、園での様子や子育てについて話しやすい雰囲気づくりに努め、保護者の皆様に信頼して頂けるようにしていきたいと

		思います。
連絡・伝達等について		
14	<p>上の子どもから10年近くお世話になっています。仕事を続けて来れたのも先生方のお蔭です。親に対しても「いってらっしゃい」「お預かりします」の言葉をかけて下さり、安心して仕事へいくことができました。迎えに行った時も子どもの良い面を見つけて話してもらったり、行事、催し物も画一的なものばかりでなく、工夫され時間や労力をかけて携わっておられるのがわかります。一点だけお願いしたいことは、園での行事、日付など変更があった時はホワイトボードだけでなくノートか口頭で教えて下さい。祖父母の迎えの事もありますのでご検討いただければと思います。</p>	<p>ありがとうございます。いつも祖父母の方がお迎えの場合は、連絡帳に記入するように心がけています。園行事の変更などがあった時には、連絡方法を工夫し、周知徹底を図ります。</p>
15	<p>家庭と保育園では子どもの様子も違うのでもう少し園でどういうふうにご覧しているのか知りたい。連絡ノートも書いてあったりなかったりするのです。</p>	<p>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、連絡ノートを十分に書けないのが現状です。1日の生活の中で、保育士同士の連携を持ち、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します。</p>
職員配置について		
16	<p>バラ組の時に比べて年少組担当の先生は少なく、危険な時に対応できるのか疑問です。おむつはずしの遅い子どものトイレ誘導も頼みにくい気がしました。担当の先生だと紹介された先生に直接会えるのは週に1回もない程度なので相談したり、報告したりするときも誰に伝えるのかがいいか迷ってしまいます。私たちも夫婦で手分けして送迎し、先生方も勤務を調整しながらの対応なので仕方がない部分も多いと思います。その中で、南保育園の先生にはよくしていただいていると感謝しています。もしも人員配置について希望できるのであれば、年少・年中・年長になっても担任を増やしてもらえるといいなと思います。</p>	<p>国の最低基準で保育士の人数は、0歳児3名につき1人、1～2歳児は6名につき1人、3歳児20名につき1人、4～5歳児30名につき1人と定められておりますが、法人では基準以上の保育士を配置、確保しています。</p> <p>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、ご支援をよろしく願いいたします。</p>
17	<p>先生方のご努力に日々感謝しています。ただ、スタッフの数が足りていないのではと感じる程先生方はたいへん忙しくされていると思います。どの施設も同じだろうと思いますが、職員を増やしてもらおう事が一番利用者にとっては</p>	同上

	ありがたいと思います。	
18	小さい保育園であります、やはり、職員さんの数はこれ以上増やせないものではないでしょうか。送迎時無理があるように思う時があります。	同上
19	家庭ではできない遊び（絵の具を使った遊び）や田植やどろんこ遊びなどいろいろな経験させてもらって本当にありがたいです。保護者会の役員を経験した時も先生も一緒になって会を進め衣装など、準備する物を先生方が手作りで用意して下さったりとても温かい雰囲気でもこちら子どもを安心しておまかせ出来ます。	ありがとうございます。これからも、いろいろな経験を子ども達にさせていけるよう努力してまいります。
20	朝だけでも子どもの受け入れを下してもらいたいのですが	建物が2階建てということで、大変ご不便をおかけしております。朝、出勤前にお連れ頂く方が、1階で受け入れてほしいとのご希望はよく理解できますが、0歳を含め低年齢のお子さんが多いため、安全にお預かりするためであることをご理解ください。ただ、お声をかけていただければ、お手伝いさせていただきます。 (うわまち南保育園)
21	子どもたちが卒園するまで、今の職員さんに田之筋に居て欲しいです。信頼できる先生方なので。	ありがたいお言葉に感謝申し上げます。今後とも信頼していただけるよう努めてまいります。
行事・個別懇談について		
22	個別懇談が年長児の10月くらいにありますが、何か子どもの成長で心配なことなどある場合、年少・年中でも相談する機会があれば良いと思います、ノートなどに書いても良いが、仕事などで忙しくなかなか書けないような気がします。何でも気軽に話せる人もいれば話せない人もいます。家庭訪問などは年度初めなので、先生とのコミュニケーションもまだまだなので…	貴重なご意見ありがとうございます。今年度、年長児に限らず懇談を行っております。個別懇談として設けていなくても随時ご相談に応じさせていただきますので、どなたでもお気軽に声をかけて下さい。 (うわまち南保育園)
23	すごくお世話になって感謝しています。行事の開催日が土曜日が多いので、日曜日とかにしてもらえたら嬉しいです。	土曜日だと参加できない方もおいでかと思いますが、子どもにとって日曜日に行事を持つと疲れが出てしまいがちです。小学校と違って保育園は振替休日も取れないので、子どもの体調を考えると日曜日の開催は控えたいと考えています。ご理解いただきますようお願いいたします。
24	園では楽しい行事がたくさん行われ、子どもたちも良い経験をさせて頂き、友	ありがたいお言葉をいただき、感謝申し上げます。アンケート等でもご希望が多かった

	<p>達と日々成長していることを子どもの話からも、よく感じています。ただ、その様子の写真がないのが残念です。進級式での保護者会でも話がありましたが、先生方の負担にならないように保護者も協力を惜しみませんので、手元に園生活の写真が残ればうれしいです。</p>	<p>ので、写真のお世話ができるように現在取り組んでいるところです。 (うわまち南保育園)</p>
保育内容について		
25	<p>大きな怪我のないようにお願いします。家では体験できないことを園ではしていただいているので、これからも自然と触れ合ったり色々な行事をしてほしいと思っています。</p>	<p>子ども達が、自然等地域の中で主体的に遊ぶ保育に共感していただき、心より感謝いたします。子どもの生活・遊びの場である園生活において、安全な環境を第一に考えたいと思います。ヒヤリハットやリスクマネジメント等に取り組み、危機管理に努めてまいります。</p>
26	<p>いつもお世話になります。子どもの調子の悪い時、刺激物を外したり、食べやすい形状にしてもらったりと忙しい中でやって頂き本当に助かっています</p>	<p>3歳以上は外部からの搬入が可能になりましたが、自園の厨房での調理は、子どもたちに食物に関する興味を育てたり、給食の提供で臨機応変に体調やアレルギー食への対応ができやすく、法人として今後も自園での調理と給食の提供ができるようにし、体調に応じた給食の提供を行ってまいります。</p>
27	<p>小学校入学を見据えてもう少し座って何かにじっくりと取り組むような活動を取り入れて頂けたらと思います。 (自由保育の良さもわかるのですが、やはり保育園と学校は随分違い保護者も子ども自身もわかっているつもりでも、入学するといろいろと戸惑うと思います)</p>	<p>小1プロブレムという言葉があるように、入学してスムーズになじむことは難しい課題だと思っています。保育園では、保育所保育指針に基づき、養護と教育を一体的に生活や遊びを通して保育しています。教育面では、健康・環境・人間関係・言葉・表現の5領域があり、子どもの主体性を尊重し、子ども自らが環境に関わって、多様な経験をすることで、心身共に健やかに育っていきます。集中力や持続力は、自分の好きな遊びにじっくり取り組むことでも養えると考えます。 「～ができる」「～ができない」といった目に見えることで評価するのではなく、育っている心情、意欲、態度を理解することを大切にすることで、年齢発達に応じたことにも適応できるのではないかと思います。また、じっくり座って取り組む活動も取り入れておりますので、今後そういった活動に取り組んでいる様子も情報としてお知らせしてまいります。</p>
28	<p>園生活と小学校生活との差があまりに大きく、小学校入学後、順応しづらかったり戸惑う子どもと保護者が多いと聞きます。生活習慣や言葉遣い等につい</p>	<p>同上</p>

	て、もっと小学校との連携を密にさせていただくことを望みます。	
29	もう少し叱ってもいいと思います。特に、年中・長になったら集中力が身につくような事に取り組ませてほしいと思います。(楽器の演奏やダンス・歌など)やれるまで頑張らせてほしいと思います	同上
30	以前と比べると家庭的 施設的になったような気がする。	保育所の方針をもとに職員一同温かい保育に心がけてまいります。ご意見ありがとうございます。(田之筋保育園)
31	家庭的な雰囲気は、上の子が通っていた時も感じていました。職員間のチームワークの良さだと思います。芝生化の取り組みで、毎日のように蝶やトンボがやってきたり田之筋の豊かな自然の中で色々な体験をさせてもらってありがたいです。(命に身近にふれることができることも)出勤前に会うとどの職員からも元気をもらいます。在宅にいる方へ園の行事や活動に、もっと参加してもらえたり園を知ってもらう関わりがあればなお良いと思います。今後も親子共々宜しくお願いします。	ありがたいお言葉に感謝します。在宅児支援については、今後取り組んでいき、保育園の情報をアピールしていきたいと思います。(田之筋保育園)
32	明間地区は、少人数の為中学生になると自分を出すことができず苦勞しているようです。自分自身にまけない、挑戦する心、意欲などを保育の中で育ててほしいと思います。ヨコミネ式の跳び箱がいい例です。とび箱は、次々に目標があります。3段跳んだら4段、4段とんだら5段と・・・。次々と目標がもてるような活動をさせてもらえればうれしく思います	社会性の面で苦手意識を克服するため、他の保育園や地域内外の方々との交流を積極的に取り入れています。自然の中での体験で、考えたり、挑戦することで粘り強さを養い、「たくましい子」に育ててほしいと考えております。今後も意欲的に目標を持って、楽しく生活していけるよう工夫していきたいと思います。(明間保育園)
33	昨年は変更した点がいくつもあり、園に対する不満もあったのですが、今年はそれを考慮して改善されていたのは良かったです。	保護者アンケート等でご意見を伺い、改善できる点は保育の中に生かしております。今後ともお気づきの点をお聞かせください。(うわまち南保育園)
34	小さいうちから年寄りや障がい者との交流など物心ついてからでは年寄り障がい者を変な目で見ると多い気が致します。	保育園では、地域交流の一つとして、お年寄りとの触れ合いを年6回実施しており、交流の中で、お年寄りに親しみを持つとともに、尊敬の気持ちが育ってほしいと思います。また、障がいをもつ子どもさんと一緒に生活・遊ぶ中で、共に育ち合う姿に喜びを感じています。さらに、松葉学園から、就労を受け入れ保育園の環境作りに取り組んでも

		らい、自然な交流が来ています。今後も人を尊ぶ心の育成に力を注ぎたいと思いますので、ご理解・ご協力をお願い致します。 (うわまち東保育園)
35	いつもよくしていただき、仕事で急な延長保育を頼んだり、体調を気遣ってもらったり、先生方には本当に感謝しております。子どもも先生が好きそうだし、先生からの愛情も私のも十分伝わってきます。忙しい仕事とは思いますが、とても頑張ってもらっています。保育方針については、特に口出すようなことはありません。まだ、小さいので参加していない行事もあり、今後楽しみにしています。安全面でも、事故怪我の対応に不満もありません。小さな怪我也十分説明してもらい、理解しています。	ありがとうございます。保育園の保育方針をはじめ、園生活の取り組みや職員に対して温かく見守っていただいておりますことに感謝いたします。今後も保育園に対するご理解を頂けるよう、より多くの情報発信をしてまいります。
36	今年「絵を見る会」で2歳児以上の園児とのことだったが、2歳児以下の園児も見たい方はいると思う。昨年4・5歳児には園から下駄をプレゼントしてもらったが全園児に差別なくして欲しかった。年長児だけの行事が多く、なぜ、年長児だけ特別なのだろうかと感じられた。	「絵を見る会」の参加について、0～1歳児は、絵筆を持つことが難しく、描く枚数も少ないため、見てもらうことを制限しておりましたが、ご希望があれば、今後は取り入れていきたいと思っています。下駄保育に対して関心を持って頂きありがとうございます。年中長児の下駄はプレゼントではなく、園用として今年も使用しており、そのことをお知らせしなかったことをお詫びします。また、年長児は、保育園の最高年齢として、活動できる範囲も広く、いろいろな活動に参加しますので、他のクラスと比べ年長児だけの活動が多いと思います。しかし、他のクラスにも、いろいろな体験ができるように今以上に努めてまいります。(下宇和保育園)
園の運営に関して(開所時間、日時、延長料金)		
37	保育時間も長く、満足しています。ありがとうございます。	今後も子育て支援に心がけ、延長保育を利用している子どもたちが楽しく過ごすことができるように保育内容を工夫し、保護者の皆様にも安心してお迎えに来ていただけるようにします。
38	延長保育時の費用について、1000/1～5を1回あたりの費用で回数で請求していただく方向にはできないものでしょうか。早く帰って一緒に過ごしたい気持ちがあり、5回まで費用が同じだから利用するのは。かといって、1回の利用で同じ金額にも複数の子どもがいるとしんどい。この様な意見は、今までなか	就労支援のため、延長保育を必要とされる方が、利用しやすいように料金を設定しております。ご理解ください。

	ったのでしょうか。	
39	18時を2～3分過ぎた時の柔軟性はないですか。(迎えに行ってますの連絡は入れています)すぐ事務処理されました。	延長保育のご利用については、18時を延長保育の基準にしておりますので、公正を期するよう対応しておりますことを、ご理解ください。 (宇和・うわまち東保育園)
40	迎えが1～2分おくれただけで、千円は少し厳しすぎると思う。先生方も大変だと思うが、仕事で必死に迎えに行っている人もいと聞いたので…。	同上
41	とても良くして頂いて助かっています。ありがとうございます。希望・うわまち東保育園の内側の門の開閉がしづらく、不安定なので交換していただきたい。以前、交換のお話があったような気がするのですが…。	内門の開閉においては、ご不便をおかけしました。9月25日に工事が完了いたしました。今後も施設設備の管理に気を付け、安全で使用しやすい環境作りに心がけてまいります。 (うわまち東保育園)
42	年末あずかってもらえると、とても助かります。仕事が休めなくて、見てもらえる人がおらず大変です。	今後の検討課題とさせていただきます。
43	年末の29日、30日の2日間だけでも保育があれば助かります。(～12時または～3時でも)	同上
44	いつも柔軟な対応をしていただいていることに感謝しています。まだ、2歳の娘も本当にのびのびと過ごしているんだなあと感謝しています。娘は本当に保育士の先生方が大好きでよく家でも話しをしてくれます。うわまち東保育園さんで、沢山の保護者の方とも友達になれて良かったです。これからもお願いします。	ありがとうございます。今後も子どもが安心して園で過ごし豊かな経験を主体的にする環境を作り、また、保護者につながりが広がっていくように、保育園の機能の充実を図りたいと思います。
施設設備・安全対策について		
45	建物の年数が経っているため仕方がないことですが、もう少しきれいであってほしい。夏は蚊に刺されることが多く、とても気になっています。	保護者の皆様にはご心配をおかけし、申し訳ありません。整理整頓を今まで以上に意識していこうと話し合いました。園周辺の溝の掃除、草刈など、こまめに行い、網戸を取り付け少しでも蚊の発生や侵入を減らすよう気を付けたいと思います。 (中川保育園)
46	不審者侵入を防ぐ対策について、門に鍵をかけるとお迎えの時に面倒になるけど、何かあってからでは遅いと思う。何か良い方法はないだろうか、今のままではだれでも入れると思う。今年は見なかったが、昨年度夏、女の子が裸ですべり台にのぼっていたのには驚いた。	不審者への対応につきましては、西予警察署の協力の下、また、地域の方々のご協力も得ながら子どもたちの安全を第一に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、来園者には出来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。裸で遊んでいる子どもに対しては、安全面、衛生面、プライバシーの視点からも今後このようなことのないよう十分気をつけます。(中川保育園)
47	不審者侵入の対策については、施設のフェンス、門等の対策は無理だと思います。入ってくる奴は乗り越えて入ってきます。非常ベルを数か所増やす等近所の住民に異常を知らせる手段を考えることが大事なのではないでしょうか。先日非常ベルがなった時、近所の人達が気づいてくれた事は、あのときは迷惑なできごとだったかもしれませんが(注:バルサンで反応、)「本当に火事」「本当に事件」と考えたら、とても頼もしい事だと思いました。	不審者侵入につきましては、西予警察署立ち合いの下、不審者侵入訓練を実施し、指導をして頂いております。ご指摘にあります様に、ハード面よりもより早く多くの人の協力を得ることが大切だと思いますので、近隣の方にご協力を頂き、非常ベル使用も含めて、今後とも訓練の実施を継続していきます。(うわまち東保育園)
48	施設・園にすんなり入れますので、不審者なども自由に出入りできるのでは?と不安になります。あんまり、厳しくなると親御さんも面倒くさがる方がおられると思いますが、門が簡単に開きすぎかと思います。あそこをもう一工夫していただけるとありがたい。たとえば(うさぎ小屋みたいなもん)	同上
49	不審者対策はどれくらいすれば OK なのかよく私も分かりませんが、入ろうと思えば、誰でも入れて、何でもできそうです。保育園で保護者の出入りもあり門が簡単に開くのはしかたないのかもしれませんが…。職員に男性がいない事とかは改善できるのかなと思います。悲惨な事件が起こることのないよう、しっかりと防いでもらえるよう、よろしく願いします。	同上
リスクマネジメントについて		
50	先日の TV 報道のあった事故について、当事者の方々の(保護者、本人、保育園の先生) 思いを考えると(皆さんそれぞれの立場で反省、後悔をされていると思うと) やりきれない思いがします。園児のための行事一つ一つ園と保護者で協力し合い安全を確保し、危機管理を行い、楽しい園行事の運営につながればと思います。	今回の事故に関しましては、大変ご心配をおかけすることとなり心よりお詫び申し上げます。危機管理については、マニュアルやチェックリストの再検討、リスクマネジメント体制づくりを行っています。職員も常に意識してリスク管理をしっかりと行い、信頼回復に努めてまいります。
51	今回のことに対する保護者への説明が一切ありません。他園であっても、同	文書配布により事故に対する事情説明をさせていただきましたが、不十分であり大変

	事業者が経営している以上は説明責任があると思うのですが。事故に対する事情説明、改善内容など、きちんと説明されることを望みます。子ども達がお世話になっている田之筋保育園への不満などはありません。子どもの事を一番に考えて下さり、柔軟に対応して下さい本当に助かっています。ありがとうございます。	申し訳なく思います。これからは適切に説明をしてみたいです。 改善内容等につきましても、機会をとらえて適宜説明をさせていただきます。
52	普段の様子を見ていると明間保育園の事故は、どこかの保育園でいつ起きてもおかしくない状態だと思う。先生方には、命を預かっている仕事だということを常に意識してもらいたい。	あらためて職員会議や施設内外での研修会を通じて、全ての保育業務においては、園児の生命・身体等の安全確保が最優先の課題であるとの認識を持つことなど、安全管理意識の徹底を図ります。
53	施設内で起きた事件などかくさないでほしい。	事故後の対応、説明が遅くなったことで保護者や地域の皆様に大変ご心配をおかけすることとなり心よりお詫び申し上げます。
54	今回の他園での事故の全体的な対応の遅さに、大変不信感を感じます！対応はすばやくすべきであると思います。その場に応じて（お泊まり保育など）保育者（保育士）を補充するなど、臨機応変に対応していただきたい。（保護者に協力してもらうなど…）親は信頼して通わせているのに、こういうことが起こっては本当におそろしいです。	慎重な対応がかえって不信感を招くことになり大変申し訳なく思います。また園外活動における職員体制については、園児の安全を確保するために必要十分な保育職員数により「目が届く、手が届く、声が届く」体勢を常に意識してまいります。
その他		
55	保育園に2人以上通っている場合は下のお子さんについて答えてと書いてあるが、上の子、下の子について保育園での対応が違うのでそれぞれについてアンケートが記入できるようにすべきだ。西予総合福祉会をいいものにしていくとするなら、もっと、細かく調査すべきだ。	貴重なご意見を頂きありがとうございます。アンケートについては、今後検討してまいります。
56	個人情報の漏出があった。また、職員室での会話内容等も…。子どもを預けている以上、不満はありますが先生方にはよく保育していただき感謝しています。サービスの質の向上、西予市でNo1の保育園を目指して、これからも保育をお願いしたいと思います	個人情報の取り扱いには十分配慮しておりますが、不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。何でも言って頂きやすい雰囲気作りに努め、今後そのようなことのないよう職員一同気持ちを新たに、信頼回復に努めてまいります。 また、温かいお言葉もいただき、ありがとうございます。全職員で今まで以上に意識しながら研鑽を重ね、職員全体の質が向上するよう努力してまいります。
57	入園時に園を決めるに当たって本当に	ご指摘の通りで、大変ご不便をおかけして

	情報が少ないと思います。市の担当者か、園に直接行かないと分からないことが多いです。もう少しパンフレットやホームページでの基礎的な情報提供をしていただければこれからの方もうれしいと思います。（園の方針・給食の有無・預り時間・年間行事）	おります。現在法人で24年度開設に向けてホームページ作りに取り組んでいるところです。保育園の情報を盛り込んで、お届けできるようにしたいと思います。
58	10年間宇和保にお世話になっております。先生もすばらしい方ばかりで若い先生も多いし、子どもが保育園に行くのを嫌がる時はほとんどありません。でも男の保育士さんが一人いたらうれしいです。	男女共同参画社会であることや、安全面からも男性保育士の配属を望まれる保護者の方のご希望を耳にします。法人内にも保育士資格を有する職員が多くなってきていますので、保育園への配属も前向きに検討していきます。
59	いつもお世話になります。昨今、幼保一元化の検討が進められておりますが、就学前かなりの時間を保育園で過ごす事を考えれば教育的なニーズも強いのではないのでしょうか。認定こども園の件も含め、西予総合福祉会としてお考えはいかがでしょうか。御返答お願い致します。	「子ども子育て新システム」は平成23年7月29日の「少子化社会対策会議」において「中間とりまとめ」がなされたところです。ただし、その内容については、今後の検討とされた項目が多く、今後の動向を見守っているところです。 保育園は福祉施設として子どもの最善の利益を守るべくその機能を果たしてきました。新システムの導入は最低基準の改善等、保育の質の向上につながるものでなければならぬと考えます。 また、保育園は0歳から6歳までの子どもたちが一緒に生活する場として、就学前の時期に「生涯にわたる人間形成の基礎を培うきわめて重要な時期」でもあり、発達の連続性や個人差を配慮した関わりを確保してきました。その保育園の良さを生かしながら、学童期への接続を視野に入れた発達、生活、学びの連続性が確保されるよう配慮していきたいと考えています。

アンケート質問項目に対するその他意見

見学の受け入れについては	
見学できることをしらなかった	見学は随時可能です。ただし、行事等でゆっくりご説明できない時があると申し訳ないので、事前にご連絡いただいた方がいいかと思います。
途中入園した為見学の受け入れしているか知らない	同上
入園前の見学や説明など、園からの情報提供については	

園からは情報を頂けますが、その前に市やホームページでの情報提供を充実させて欲しい。	ご指摘のとおり、ホームページでの情報提供ができておらず、ご不便をおかけしております。24年度には法人のホームページが開設されるよう準備を進めております。
具体的な活動や行事、日々の姿の写真等を利用しながらの説明だと、より分かりやすい。	貴重なご意見ありがとうございます。参考にして、今後保育園を初めてご利用していただく方や外部の方にわかって頂きやすい入園のご案内を作ります。
費用やきまりに関する説明については (入園後に食い違いがなかったかを含めて)	
同じことを何度も聞かれた	不愉快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。公正さを期するためと思われませんが、今後職員間や関連機関との連携を取り、できるだけ重複しないように配慮してまいります。
園では特に説明なし。入園後3歳までに入園していた子供が3歳になっても、3歳未満の料金のまま3月を迎えると説明を受けた。福祉課にて知っている人は3歳になってから入園すると、それはおかしくないですか。均等であるべきだと思います。把握されているのに何も対処されていないことに怒りをおぼえました。しかし、宇和に在住して仕事をしていると保育園を利用せざるをえないので、泣き寝入り状態でしたが、今回書いたことで少しは改善されるのでしょうか？期待します。	国の通達により昨年度から運営費が4月当初の年齢で支給されるようになりました。途中入園であっても、4月の年齢で保育料が決定されています。変更になったことを周知徹底ができていなかったようでおわびいたします。
年間の保育や行事についての説明には	
初めての方には、これまでの保育が季節ごとに写真で分かれば良いと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。参考にして、今後保育園を初めてご利用していただく方や外部の方にわかって頂きやすいよう写真などを使ってご紹介できるようにします。
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	
遊びと健康作りは、体力作りかなと思いますがお遊びを通して心の開放もあるのでしょうかと思います。	子どもは遊びを通して様々なことを学び、身につけていきます。心と体は大人より未分化で密接です。のびのびと体を動かし、心を開放することで心情・意欲・態度も豊かに育っていくことを願い、日々保育にあたっています。
お子さんが給食を楽しんでいるかについては	
土曜保育する場合は量が少ない	土曜日は、平日に比べて給食の時間が少し早いため、量は少ないかもしれません。ご意見を参考にして今後検討してまいります。
個人的な問題で、牛乳が嫌いなため。	嫌いなものがあると楽しくないかもしれませんが、少しずつ嫌いなものを克服していけるよう働きかけています。

自宅では食べてくれないものでも保育園では完食と言われるのが嬉しいです。	保育園では保育士の言葉かけや友達同士での関わりの中で、他の子がおいしそうに食べているからつられて食べてみたりすることもあります。少し食べられたことから自信をつけて何でも食べられるようになっていくようです。
好き嫌いが多いので先生が努力して下さっている	同上
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)	
どんなものが各部屋にあるか分からない	保育参加をどの保育園も行っております。その際や、送り迎えの際でもいつでもご覧ください。
先生にお任せしているので私は把握していません	同上
室内での遊び(ブロック、ままごと)の玩具が少ない	室内の玩具は、子どもの発達や興味に合わせて各部屋に置き、遊びやすいように環境設定しています。一年中すべての玩具を置くのではなく季節や子どもの遊び、興味・関心を考慮して変更をしています。今後も内容や量等、子どもたちが十分楽しめるように整えていきます。
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	
上の子の時にCTに入るほどになった時の不満です。	大変ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。ケガへの対応は、受診した際の医師の診断により適切な対応を行い、保護者への連絡や説明もきちんと行うようにいたします。
些細なひっかき傷ぐらいではあまり説明とかくわしくは必要ありませんが、目にあまるケガ、傷等については納得いくまで話を聞かせてほしい。	通院等を必要とするようなケガにつきましては、担当や主任、園長からも状況のご説明をさせていただくようにしておりますが、今後とも丁寧な対応や説明をまいります。
園の快適さや安全対策について	
門は閉めても侵入を防ぐのは無理。不審者侵入対策は小学校も含めて施設設備等根本的に変えないと無理。&職員が女性しかないことも不安。さすまた等の道具だけ設置して、無理して立ち向かうと返って危険!	不審者への対応につきましては、西予警察署の協力の下、また、地域の方々のご協力も得ながら子どもたちの安全を第一に避難できるような訓練を重ねたり、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、来園者には出来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。
施設設備については	

出入り口の門に子どもが手をはさまないか心配	保育園でも気を付けておりますが、保護者の方との送迎の際、それぞれに気を付けていただきますようお願いいたします。
芝生化はいいかもしれないが、ブランコなど、使用できない時期があるのはどうなのか	ご指摘の通りです。少しでも早く遊具で遊べるようにしたいと思っております。
古いがしかたないと思う	申し訳ありません。法人内の各保育園は昭和50年代に建設され、30数年経っております。手入れを怠らず、古くても安心して預けていただけるよう努めてまいりたいと思います。
耐震性や不審者の侵入等心配	耐震性につきましては今年度うわまち南保育園が診断を受け、耐震強度の確認がされました。他の園については行政の指導を受けながら判断してまいります。不審者対策については下の回答をご覧ください。
外部からの不審者侵入を防ぐ対策については	
登校園時間が決まっていない保育園の性質上、不審者対策には限界がある	不審者への対応につきましては、西予警察署の協力の下、また、地域の方々のご協力も得ながら子どもたちの安全を第一に避難できるように訓練を重ねたり、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、来園者には出来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付けています。
対策がなされているのかわからない	同上
何が対策かわからない。知らない。	同上
入ろうと思えば誰でも入れそう	同上
門は閉めても侵入を防ぐのは無理。不審者侵入対策は小学校も含めて施設設備等根本的に変えないと無理。&職員が女性しかないことも不安。さすまた等の道具だけ設置して、無理して立ち向かうとかえって危険！	同上
どのような対策をしているか、知らない保護者がいると思う。	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	
年長児しか個別懇談がないため、他の年齢にも年度の間くらいであるとよい	貴重なご意見ありがとうございます。これまで主に就学前の年長児を対象に懇談を行っていましたが、他にも同様のご意見をお聞きし今年度は他のクラスもご希望を伺い、個別懇談を行いました。話し合いの機会ですが送迎時には十分にお話しできにくいかと思えます。ご相談等がおありでしたらお伺いしますのでいつでもご遠慮なくお聞かせください。

年長児は、就学前になるので1回あればよいかと思う。少人数メンバーでクラス懇談も可能？	少人数のため、登降園時にいろいろな話をすることができておりますが、アンケート等で保護者のご意向を伺いながら個別クラス別かで懇談を実施してまいります。
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	
園だよりや情報提供には満足しているが、写真がないのが残念です。	わかりやすく子育て支援も考えた内容を心がけておりますが、ありがたいお言葉に感謝し、今後とも精進していきたく思います。写真に関しては個人情報の同意を得ながら、盛り込んでいき、日頃の活動を理解して頂けるよう努めたいと思います。
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	
対応していただく先生によって詳しい園での様子を教えてくださいと先生とそうでない先生がおられる。	送迎時の対応では、重なると一人の方に時間をかけてお話ができにくく、苦慮するところです。
担任以外の先生だとなかなか話しにくい。時間帯によっては難しい。	担任以外にもお気軽に声をかけていただくとありがたいです。また、声をかけていただけるよう、信頼関係を築いていきたく思います。時間帯によっては、じっくり対応できない時もあるかと思っております。申し訳ありませんが、じっくりお話をされたいときは、事前にご連絡を頂くとお時間を割くようにいたします。
お子さんに関する重要な情報の連絡体制については	
伝わっていない時が多々ある	申し訳ありませんでした。報告・連絡・相談をさらに徹底するよう努めてまいります。
保護者からの相談事への対応には	
仕事帰りなどあわただしくて相談しにくいので個別懇談などの時間があるとよい	いつでもご相談に応じさせていただきますので、お気軽に声をかけてください。
あなたのお子さんが大切にされているかについては	
人数が多い分親が見ていない時は分からない	信頼して頂けるよう努めてまいります。
アレルギーのあるお子さんや障害のあるお子さんへの配慮については	
我が子が対象でなければ、いろいろ配慮してもらっていることは知らないと思う。	保育園ではお預かりしているお子さん一人ひとりに寄り添った保育を心がけています。それは体調や、アレルギー、障がいにおいても然りです。昔に比べて、アレルギーを持たれているお子さんは多くなっていますが、それぞれのお子さんの持たれているアレルギー食品を除去して提供しています。障がいを持たれたお子さんに対しても、個別での対応ができるよう配慮しています。
自分にそういう障がいのある子どもがいない為分からない	同上
子どもにアレルギーがないので知らない	同上
見たことがないので	同上

周りにいない。アレルギーは言われないので知らない。	同上
---------------------------	----

3 学童保育 ご家族からの自由意見

ご家族ご意見等		回答
職員の対応について		
1	予定した日に行ったのに準備がされず先生も知らなかった。	職員間の連絡不足で、ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。今後、このようなことのないよう職員間の連絡を密にして参ります。
2	先生方がいつもあたたかく接してくれて安心して仕事ができることを本当に感謝しています。警報の際の開所、夏休み中のイベント保育など子ども達が毎日を一生懸命考えて下さることを有難たいと思います。	ご要望に添えるように努めていきます。お気づきの点などありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。
3	急な利用や変更にも気持ちよく対応して頂いて本当に助かっています。これからもよろしくお願いします。	同上
4	陸上・水泳等で遅くなった際、助かっているようです。	同上
5	新規開設だったので、見学はスペースのみでしたが、説明もよくしてもらえました。	同上
6	開設よりお世話になっています。入所して気付いたこと、開設して見えたこと等細やかに対応されていてその都度連絡も頂けるので、安心してしています。育った環境、年齢、性別・・・何もかも違う子ども達をまとめることはとても大変だと思います。一人一人の子どもたちの個性を尊重してまた、親の教育方針も聞き入れていただいた上での保育に本当に感謝しています。沢山の人に大切にしてもらっているわが子を見ていると大切に大切に育てなければと改めて実感します。母として、妻として一社会人として生活に苦しいことが多々ありますが、「一人で育てているんじゃない」と思うことができる学童は、とても心強い味方です。もっともっと沢山の人に利用してもらえたらと願っています。	同上
その他のご意見		
7	一部屋しかなく学年によって下校時間が違うため落ち着いて勉強できていない。	時間帯により、指導員の二人体制を導入しました。それにより、おやつと宿題を終えた児童から空き部屋や園庭に移動させることができるので、遅れて下校した児童

		が落ち着いて勉強や読書に取り組めるようにしていきたいと思います。
8	利用料の請求について、請求金額だけでなく、日付、利用時間等請求明細書も付けて欲しいです。特に夏休みは利用予定にしている日でも利用しない日があったりするので、請求額に間違いはないと思いますが・・・	保育料請求につきましては、いろいろと配慮に欠けご迷惑をお掛けしております。今後、利用時間・利用日の明細を請求書に添付します。
9	今後利用時間で保育料が決まるなど、さらに様々な家庭状況にあうものになってほしいと期待しています。	学童保育を必要とされているご家庭に合ったサービスを提供できるよう検討していきたいと思います。

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
ケア計画について	
<p>計画について、直接話す機会がないと思います。</p>	<p>松葉寮では3ヶ月に1回の割合でご入所の皆様全員の介護計画を策定しております。その都度介護職員や看護職員、管理栄養士等が集まって「担当者会議」を開催しており、実態に沿った生活支援提供に努めています。年1回はご家族様へも出席のご案内をさせていただいておりますので、ぜひご出席いただけたらと思います。また、介護計画について気付かれたこと等ありましたら、いつでもご遠慮なく、ケアマネージャーにお知らせください。</p>
健康管理、機能回復について	
<p>万が一の場合は早めに連絡してほしい。</p>	<p>利用者様に健康上で大きな変化がありましたら、迅速にご家族様に連絡させていただきように申し合わせておりますが、不十分な点がありましたら申し訳ありません。お気づきになられた事がありましたら、相談員、主任にお知らせください。</p>
施設と家族との連携・交流について	
<p>様子をじっくり聴く機会は少ないです。</p>	<p>今年度からご家族様と職員との交流やご要望を伺う機会の確保を目的として家族会行事を増やしました。これは家族会の皆様からご提案いただき役員会等で検討し実現したもので、主に清掃ボランティア活動を行っていただき、その後意見交換や松葉寮の現状をご報告する内容となっています。今年度は意見交換の場を従来の1回から3回に増やしました。是非この機会をご利用いただければ幸いです。また、松葉寮では随時情報提供やご意見の受付を行っておりますので、生活相談員や介護主任、ケアマネージャー、現場職員へお気軽にお声がけ下さい。</p>
職員の対応について	
<p>伝えた事が伝わってないことがありました。</p>	<p>申し訳ございません。一人一人が自覚し、口頭やノートでの申し送りを今以上に徹底してまいります。</p>
施設への要望	

<p>面会に行っている時に看護師さん(多分)が介護の方に注意されていました。とてもきつい口調で、聞いている私達が嫌な気分になってしまいました。その方の性格なのか上下関係のようなものがあるのかは分かりませんが、言い方一つで気まづくなるという事を改めて勉強させてもらいました。家族がいるところでは言葉を選ばれた方が人間性が↑しますね。</p>	<p>ご指摘ありがとうございました。注意した本人は悪意をもって注意した訳ではないと思っています。なぜなら、些細な事でも重大事故に直結する職場ですし、利用者ご本人に多大な苦痛を与えかねません。その場で迅速に対処すべきと判断したのだと思います。しかし、周囲に不快感を与えるのは問題です。場所をわきまえて相手を敬う気持ちで対応できるよう早速、内部で話し合いました。</p>
<p>職員さんの異動時(4月等)入所者の身体的・精神的特徴をきちんと引き継いで入所者への理解を深めてもらいたい。</p>	<p>連携不足からご迷惑をおかけしてしまい、心からお詫び申し上げます。松葉寮では利用者様お一人お一人のタイムリーな情報をまとめた「ライフサポートプラン」を作成し、誰が関わっても変わらない支援ができるよう努めております。今後は当プランを職員に、より浸透させていきます。</p>
<p>納涼祭では「まだ居る」と言い驚きました。最近居室での食事で刺激もなくなり、前任者の時は傍に来てくださり本当に有難かったです。血圧も安定し調子の良い時は離床して頂き、レク参加やリハビリを希望します。</p>	<p>体調不良の為、離床回数が減っており、施設生活での刺激が少ない状態です。その改善を医師と看護師とで相談しながら進めてまいります。</p>
<p>カンファレンスの時に上記の事等しっかり感じた事をお話ししたいと思っています。</p>	<p>松葉寮では、一人の利用者様に3カ月に1回カンファレンスを実施しております。年1回はご家族様へも出席の御案内をさせて頂いておりますが、毎回ご出席いただくこともできますので、その際には是非、日頃言えない利用者様への思い等を聞かせて頂けたらと思います。これからも宜しくお願い致します。</p>
<p>私が行った時に、母の所へどなたが来て下さったのか知りたいと思うのですが、ご配慮をお願いいたします。</p>	<p>面会受け用紙を集計していますので、ご希望の方は、事務所にお申し付け下さい。</p>
<p>ユニットごとに職員さんの顔と名前が分かるように表示していただけたら・・・と思います(名札が良いですが、邪魔になるでしょうから)</p>	<p>各ユニット内に写真と名前を掲示しておりますが、掲示方法について検討します。</p>
<p>大変満足しています。私にはとうてい出来ない事(下の世話等)をして頂く皆様には心より感謝し、私達が普通に生活できるのも皆様のおかげであり、介護のありがたみと重要性をいつも痛感しております。</p>	<p>ありがとうございます。お言葉を励みに頑張ります。</p>

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
施設への要望	
<p>職員のせいなのか、一人一人への対応が雑に思える。男性職員の方が心から優しい。</p>	<p>対応が雑に見えたという事を反省し、今後はこのような事のないよう利用者様の立場に立って行動できるようにします。対応について差が生じないように話し合いを行い、言葉遣いや態度等考えていきます。</p>
<p>職員がよく入れ代わる(長く勤められない体質)事は何でしょう？利用者にとって不安が感じられます。職場環境の整備や体質改善が必要ではないでしょうか。</p>	<p>松葉寮を退職された方から伺った退職の理由は多岐に渡ります。比較的多い理由は次の通りです。①過重労働(定時で帰れない)②パソコン業務に不慣れ③福祉に対する理想と現実のギャップ④家庭の事情(家族の介護)</p> <p>長く勤めていただく為、勤務時間の見直し、指導職員の固定化、勤務開始前のアルバイト勤務導入等を講じています。事業所としては貴重な人材を失いますから職員が働きやすい環境に整備する為、前記対策や職員教育等を徹底してまいります。</p>
<p>認知の者は、職員に、何かあれば言って下さいね、注意しましたと声を掛けられても、その時は返事をして直ぐに忘れております。その辺の理解とご配慮を、どの職員も同じレベルで対応していただけていると信じています。</p>	<p>ご指摘、ありがとうございます。退所時のおたよりの内容を充実させてご報告させていただきます。</p>
<p>いつもお世話になっております。このアンケートですが、記入する者から利用者にも聞いても情報を得る事はなかなか難しいです。今まで利用した時の会話等で記入しました。なかなか忙しいとは思いますが、一人一人に合った対応をお願いしたいと思っております。</p>	<p>利用者様に合った対応をしていきたいと思っております。ご家族にも確認をとりながら、できる限りニーズに応えられるように努めます。</p>
<p>入所時の荷物ケースが事前に届けていただければ格納して持参します。後日回収していただければ助かります。自分の個々バッグにすると2~3個になりますし、渡し違いも生じる事があります。</p>	<p>登録者が多いので、こちらでケースを用意する事はできません。荷物ケースはバッグでなくても、小さな衣装ケース、段ボール、ナイロン袋等ご家庭にある物何でも構いません。洗濯もできるので、荷物は必要最小限でお願いします。忘れ物や渡し違いについては、今後も十分注意していきます。</p>

<p>入浴回数(特に夏)を多くして。自由時間・食事等はみんなと一緒にしてほしい。本人に聞けば積極的でないかもしれないが、職員の判断一つで決まるので宜しく願います。家庭で出来ない事をやってもらいたい。家族も本人も望んでいます。毎日御苦勞様ですが、我々利用者の為、利用者の立場になって願います。</p>	<p>入浴については、ショート担当職員が実施しており、入所との兼ね合いもある為、全員3回以上入浴して頂くのは難しい状況です。希望者を中心に実施できるよう体制を整えていきます。自由時間、食事等は、リビングで皆さんと楽しく過ごしていただきたいと思います。利用者様、ご家族様の立場をいつも基本に、要望に応えられるようにしていきたいと思います。</p>
<p>本人は良くしてくれると話をしている</p>	<p>ありがとうございます。今後もよりよいサービスが提供できるよう頑張ります。</p>
<p>1か月で1週間でも施設にお世話になって、家族は大変助かっております。ありがとうございます。</p>	<p>同上</p>
<p>職員の皆さん大変優しくしていただいておりますので何も言う事はありません。感謝しております。</p>	<p>同上</p>
<p>本当に助かっております。全ての対応に感謝しております。ただし、裏と表が無い事を祈っています。</p>	<p>ありがとうございます。今後も信頼関係が続くよう、心からの対応をさせていただきます。</p>

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
食事について	
職員のご飯の炊き方がばらばら。副食は薄い、硬い。食事は楽しみなのでおいしくしてほしい。	ご意見を伺いながら改善を行っていますが、まだまだ不十分な点があるので改善に努めてまいります。副食については食の委員会で業者を交えて話し合い、改善してまいります。ユニットにおいている調味料で味の調節もしていきます。
入浴について	
今は十分にしてもらっています。入浴の回数を増やしてほしい。	前回からの要望である入浴回数増については、1回1回の入浴をユニット担当者が実施しており、全員3回入浴していただくのは難しい状態です。希望者を中心に実施するよう体制を整えていきます。
夏はシャワー浴でもいいが、1週間に3回は入れてほしい。	同上
今個浴だが、浮いてしまうのでチェアー浴がいい。	ご本人の意思は尊重しますが、個浴でも安心して入浴できるよう、環境を整備します。
余暇。生活内容の自由について	
散歩はしてもらうが、毎日行きたい。読書もしたい。	ご要望にお応えできるようにしていきます。
職員の対応について	
動作が速いので、もう少し丁寧にしてほしい。	申し訳ございません。ご利用者の状態に合った介護を心掛けます。
施設への要望	
職員同士の話が過ぎるようです。	申し訳ありません。職員一人一人が自覚し、職員間でも話し合い、注意し合っています。
リハビリ、もみじを土・日・祝日もしてほしいが、職員もお休みがあるのでいいです。	土・日・祝日については、各ユニットの中でもみじに代わるものを検討してまいります。
居室の花をいつも絶やさず飾ってくれて本当に感謝しています。うちにいたら年寄り一人に構って貰えないが、ここではすぐに対応してもらえるので、言いたいことを言わせてもらっています。	ありがとうございます。これからも気持ちよく過ごしていただけるように頑張ります。

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
施設への要望	
夜の消灯の時間が職員によって違うと思う。はっきりしてほしい。	なるべく21時に統一していきたいのですが、その日の利用者様の様子でやむをえず遅くなる場合があります。早く消して欲しいと言われる利用者様もいらっしゃるので、ご理解ください。

(2) ケアハウスれんげご利用者（一般）本人からの意見

ご家族ご意見等	回答
入所したときの状況	
自分は脳梗塞の後遺症がありあまり聞くことはできていない。	説明は契約の際にご家族やご本人に行っておりますが、ご不明な点があればいつでもご説明させていただきます。
入居する前はもう少し元気になりたいと思っている人が多いと思っていたが入居して違う事に気づいた。	体験入居(空室がある場合のみ)制度がありますので、事前体験をご利用ください。また、入居後はPT(理学療法士)の先生によるリハビリ教室が2カ月に1回ありますのでぜひ、ご参加下さい。
ケア計画について	
何不自由なく生活できている。	ご満足いただきありがとうございます。入居者様一人ひとりの状態に応じた趣味・嗜好等、できる限り皆様の意向を反映したサービスを提供していきたいと思っております。
施設の快適さについて	
北向きなので日がいらない。夏は西日がひどい	建物の構造上、北側の居室となり申し訳ございません。温度管理に十分配慮し、西日避けの対策も検討させていただきます。
食事について	
味が薄い	月に1度、食の委員会が開催され皆様のご要望を伝えておりますので、どんどんご意見を言っていただくようお願いいたします。
食費を少し上げてでも美味しいものが食べたい。	同上
見た目もよく分からない物が多い。	同上
松葉寮を主にしているような感じがする。軟らかいものが多かったり切り方も必要以上に小さい。	同上。食材はもう少し大きく、素材の味が味わえるような切り方を工夫していただくよう要望しております。

魚の骨無しが食べた気がしない。	今後は、魚は骨付きにしてもらう予定です。
ここの食事は少したんぱく質が足りないような気がする。	栄養面については管理栄養士により栄養管理されておりますのでご安心ください。
とても満足しています。	ありがとうございます。これからも満足していただけるよう、委託業者と考えていきます。
こんな安価でこれだけのものを出してもらっているかと思うほどです。	同上
入浴について	
共同風呂に不満。数人の入居者が、脱衣場と浴室の電気を点けていると、点けなくてよいと文句を言われる。	共同風呂と各居室に個浴がありますので、快適にご利用いただける設備をご利用いただくよう、話し合いたいと思います。また、ご意見により、入浴の順番や時間帯を検討させていただきます。
余暇・生活内容の自由について	
制約無しに出来ている。	今後も利用者満足度UPに努めます。
外出も思うように出来ています。	同上
健康管理、機能回復について	
リハビリには参加していないが自分でベッド上で体を動かしています。	今の健康状態が維持できるよう、無理しない程度に続けてください。
主治医の先生に歩くように言われているので暇をみて歩くようにしている。	同上
苦情対応について	
はっきりと言うことができている。	引き続き皆様が意見を出しやすい環境作りを目指します。
職員の対応について	
職員には優しくしてもらっている。	皆様のよき相談相手であるよう努めていきたいと思えます。
地域に開かれた運営について	
女性向けのボランティアが多く、邪魔になるといけないので参加していない。	ケアハウスの活動時に邪魔になるということはありませんので、興味があれば是非ご参加ください。
総合満足度について	
何人かいやな人も居るが団体生活なのでいたしかたない。	共同生活を送る上で皆様が円満に生活できるよう職員が間に立ち、快適な空間と感じていただけるよう努力いたします。
嫌な人となるべく接することの無いようにしている。	同上

施設への要望	
数人の入居者とそりが合わず困っている。	様々な訴えや問題について当事者、職員がしっかり話し合いを行い、解決に向けて進めていきたいと思えます。
廊下を歩いてゴミ捨てに行っているだけなのに「あいつは挨拶が無い」等自分に聞こえる声で言ってくる。	同上
みんなが迷惑しているのだから早め早めの対応をしてもらいたい。	同上
廊下の電気を点けていると直ぐに消される。廊下の電気はいわば外灯です。自室の外が暗いと気分が滅入ってきます。	電気の管理は職員がいたします。不愉快に感じられた時は、お声掛け下さい。
当たり前のことを言ってもその人は全く通用しない。逆に大きな声を上げられる。	職員が間に入って対応いたしますので、職員の方にお声掛けください。

ケアハウスれんげご利用者（特定）本人からの意見

ご意見等	回答
入所について	
家に来てもらって説明してもらった。試しに泊まってもう一回説明してらった。	体験入居(空室がある場合のみ)や、随時見学が可能です。また、ケアハウスでは入居前に体験入居を行ってから、ご本人と施設双方の合意の上で入居していただくシステムになっております。
別に説明があったようには思わん。	同上
ケア計画について	
(生活リズムが)合っているところも合っていないところもある。	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。また、入居者の方が意見の言いやすい、ご自分に適したプランを一緒に考えていくよう努めてまいります。
集団生活の場だから合わさないとしょうがない。	同上
施設の快適さについて	
言うことなし。	今後も快適に生活していただけるよう努めます。
食事について	
おかず悪い	月に1度、食の委員会が開催され皆様のご要望

	を伝えておりますので、どんどんご意見を言っていただくようお願いいたします。また、計画的に、季節に合った料理を皆さんと一緒に作って食べる機会を設け食事を楽しんでいただけるようにします。
美味しい時も悪い時もある。でもよく味付けしてあります。	同上
余暇・生活内容の自由について	
体調があまりよくないのでできていません。	体力に自信のない方でも参加できるよう、近場の外出等計画します。
全然・まだやる気がないので	同上
自由な時間がありすぎて困るくらいです。	昔の遊びなど一緒に楽しい時間を過ごしていただけるように工夫します。また、自由に集まって過ごしていただける「なかよし広場」で、ごゆっくりおくつろぎいただけます。
今で十分です。	ありがとうございます。これからも楽しい時間を過ごしていただけるよう努めてまいります。
健康管理、機能回復について	
今はしていない。	職員も専門性を高める為の講習会等に参加し、援助技術の向上に努めております。特定施設となったことの意味を考え、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。
苦情対応について	
言い辛い。人のことを考える。	普段から会話する機会を多く持ち、コミュニケーション作りに心掛けます。
不満はありません。	ありがとうございます。何かありましたらいつでもおっしゃってください。対応させていただきます。
職員の対応について	
職員は大変良くしてもらっている。	ありがとうございます。これからも宜しくお願いいたします。
地域に開かれた運営について	
手芸ボランティアなどもっと来てもらえばいい。	ご近所やご家族等に、広報誌「福祉の里」やポスターを作って募ってみます。
総合満足度について	
倒れたときにも安心。	介護が始まり、夜間も職員が常駐していますのでご安心ください。

今のところ悪い所ではない。	ご利用者を含めた会議を開催し、日々快適に暮らしていただけるよう工夫いたします。
運命と思っている。	同上
施設への要望	
デイサービスに行けないのが一番辛い	游の里温泉に行く日を設けております。また、松葉寮ショートご利用の方や、ご近所の方に参加していただくロビー展等、外部との交流事業を取り入れていきます。
買いたい物があってもお金が決められていてお金が過ぎるともう一回レジに行かなくてはいけない。自分のお金なのに監視されて嫌だ。	収入と支出のバランスが壊れないようにお手伝いさせていただきます。
姉の所に行きたいが止められている。用事があるときもある。	外出希望は個別対応しておりますのでお気軽に職員にお申し付けください。
ありません。ええとこです。	ありがとうございます。これからも皆様のためにがんばります。

(3) 多田あんしんの家ご家族からの意見

ご家族ご意見等	回答
施設への要望	
忘年会の食事楽しみにしています。男性で主食が不足している方がいるようです。少し多めに入れてあげてください。時々、変わったメニューも期待しています。	忘年会の職員による手作りはできるだけ継続していきたいと思えます。量は、カロリーコントロールが必要・不必要により調節しています。これからも美味しく食べていただけるよう工夫してまいります。
和紙を使用したちぎり絵等出来ればいいのですが。(有料)	ご希望に添えるよう、教えていただけるボランティアさん等を探し、実施してまいります。
親切で毎日の体調の変化や足の運び方など細かい所まで気をつけてくださり、安心しています。	バイタルチェックや状態観察を十分する事で、利用者さん一人ひとりの変化に気付くよう心がけ、送迎時や連絡ノートを通じて家族の方へ報告させていただきます。
職員の方々、みんな良くしていただいて感謝しています。これからもよろしくお願ひします。	ありがとうございます。今後も研修等を通じ、職員の質の向上を図り、利用者さんやご家族に安心して利用していただけるよう努力してまいります。
春・秋の遠足他、色々な催し物等に参加	年間計画の中で出来るだけ地域の行事や外出行

させていただく事を感謝しています。これからもよろしくをお願いします。	事などに参加していただけるようにしていきます。
とても助かっております。今後ともよろしくをお願いします。	ありがとうございます。引き続き利用していただける様「安心」「安楽」「安全」を提供していきます。
とても感謝してます。	同上

多田あんしんの家ご利用者本人からの意見

ご意見等	回答
食事について	
おいしい。ご飯の量が少ない。	ありがとうございます。量については体調を考慮して出来る限り多くしたいと思います。
施設への要望	
あんま機がほしい。	あんま機設置については、スペース、利用頻度も検討して考えていきます。当面の計画としては、ホットパック購入を検討しています。

(4) 福祉の里デイサービスセンター
ご家族からの意見

ご家族ご意見等	回答
<p>日常のサービス内容について トイレやおむつの介助の対応には</p>	
<p>職員が行事に出、寝たまま大便がでた。</p>	<p>大変ご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改革を図っていきます。</p>
<p>施設の快適さや安全対策について 施設の快適さについては 施設の構造や設備の安全性については</p>	
<p>本人が言わないのでわかりません。</p>	<p>利用者様にとって快適な環境を提供できるよう努めてまいります。ご希望等ございましたらご遠慮なく申しつけください。</p>
<p>職員の対応について</p>	
<p>個人差あり</p>	<p>そのように感じられたこと、心よりお詫び申し上げます。全職員が意識統一を図り、ご満足していただけるサービスが提供できるよう改善いたします。</p>
<p>施設への要望などあれば、自由にお書き下さい。 自由意見</p>	
<p>要望が各職員に周知されていない。異動があると注意事項等を全て1から言わなければならない、そちらは初めてでもこちらは、ずうーっと利用している。いちいちいわずな。</p>	<p>連携不足から不手際があり深くお詫びいたします。今後は職員一丸となり周知徹底してご家族様に安心して利用出来ますよう改善いたします。</p>
<p>助かっております。</p>	<p>これからも信頼される施設づくりを目指します。</p>
<p>いつもお世話になっております。職員の対応のバラつきが気になります。皆さん同じレベルでのサービスを期待します。</p>	<p>個々の利用者様の状態把握し職員同一意識でサービス提供に努めます</p>
<p>游の里より福祉の里に移動させられた時は福祉の里は大変きたなく私はなんかいとなく言いました。現在は当時とくらべ大変きれいになりました。ただ先日も女性職が帰り際長々と話されたのには困りました。</p>	<p>建設から 20 年の歳月が経ち何かとご不便をお掛けして申し訳ありません。サービス提供後は職員一同清掃業務を行い気持ちよく利用して頂けるよう準備をしています。今後も何か支障がありましたらお知らせください。終わりの挨拶は丁寧、迅速につとめます。</p>
<p>散髪は少しがっかりしました。金額と出来上がりについてです。</p>	<p>申し訳ございません。専門業者と連携を密にして満足して頂けるよう努めます。</p>

福祉の里デイサービスセンターご利用者本人からのご意見

利用者本人ご意見等	回答
<p>問2 ケア計画について ここでの生活リズムは、あなたに合っていますか。</p>	
<p>指示しても気がついてくれない</p>	<p>気配り目配りが十分でなかったこと申し訳ありませんでした。利用者様からのサインを見落とさないサービスの提供について職員一同連携していけるよう話し合います。</p>
<p>目が不自由で会話が難しい</p>	<p>利用者様の体調や障がいに合わせて声掛けをするよう心掛けております。遠慮しないで呼びつけてください。気がねなくお話ししましょう。</p>
<p>問4 食事について</p>	
<p>味噌汁が少し辛い</p>	<p>調理師や栄養士と相談します。</p>
<p>量が多い</p>	<p>同上</p>
<p>歯がないので硬いものが難しい</p>	<p>配慮が行き届かず申し訳ありませんでした。入れ歯の使用状況や呑み込みの状態を観察して食べやすい形態で提供するように努めます。</p>
<p>上手に味付けしてある</p>	<p>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。</p>
<p>好き嫌いが無い 美味しい</p>	<p>同上</p>
<p>前任者の味付けが良かった</p>	<p>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。前任者にまけないよう美味しい食事を提供いたします。</p>
<p>問5 入浴について</p>	
<p>水の量が少ない</p>	<p>申し訳ありません。今後はご不便をかけないようにゆっくり入浴して頂けるよう改善いたします。</p>
<p>入る時間がもう少し遅い方がよい</p>	<p>限られた時間のなかで入浴していただいているため不公平にならないよう十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致します。</p>
<p>問7 余暇・生活内容の自由について</p>	
<p>本を見る</p>	<p>読書ができるよう環境を整えたいと思います</p>
<p>自由にしている</p>	<p>利用者様のご希望される時間の過ごし方をお手伝いいたします。</p>

右麻痺があり、不自由で出来ない	満足していただけるよう、職員の技術向上を図っていきます。
目が不自由であり難しい	利用者様のご希望される時間の過ごし方をお手伝いいたします。
思うようにしているので満足	利用者様のご希望される時間の過ごし方をお手伝いいたします。
問 8 健康管理、機能回復について	
いつも元気である。	満足頂けるよう、職員のレベルアップを図ります。
左膝を治したい	ご不便をかけないようにいたします。職員と一緒に生活リハビリを行い無理のないケアを継続しましょう。
問 10 プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について	
どちらかといえば丁寧すぎる。	ありがとうございます。より一層利用者様に喜ばれるサービスを提供いたします。職員意識統一してサービスを提供いたします
優しい	同上
笑顔で迎えてくれる。	同上
普通の対応である。	同上
優しくない人もいます。	職員意識統一してサービスを提供いたします。
一部づれがある。	同上
問 11 地域に開かれた運営について	
受け身でみるだけです。	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、なんなりとお知らせください。
無口で話していない	同上
問 12 総合満足度について	
優しい人が多い	ありがとうございます。より一層利用者様に喜ばれるサービスを提供いたします。職員意識統一してサービスを提供いたします
来るのが楽しい	同上
いいところ、良すぎる	同上
問 13 施設への要望などがありますか	
職員さんが多いが経営的にやっているのでしょいか	ご心配おかけしています。安全安心なサービスを提供する為に基準以上のスタッフを確保しています。経営的には厳しいのが現状ですが精いっぱい努めたいと思います。
接し方でみんな一緒にの対応をしてほしい	職員意識統一してサービスを提供いたしま

	す
満足しています	ありがとうございます。より一層利用者様に喜ばれるサービスを提供いたします。職員意識統一してサービスを提供いたします
今のところありません	同上
みんなの顔がみられ全部あったかい	同上
自分のことは自分です	同上
自分が動けないので感謝しています	同上
来るのが楽しみです	同上

(5) 石城あんしんの家れんげ ご家族からの意見

ご家族ご意見等	回答
問 2 入所するとき	
訪問経験がなく一任のため	ご家族様に関しては、電話連絡、カンファレンス、広報などを通して、情報提供につとめます。
ないが請求書で推察	同上
問 4 日常のサービス内容について	
活動状況の説明は一度	遠方にお住まいのご家族に関しては、電話連絡、カンファレンス、広報などを通して、情報提供につとめます。
取組の説明はなし	同上
よくしてくれてると推察中	ありがとうございます。今後も信頼される施設づくりを目指します。
病院からの注意書き冊子をコピーして頂いたのですが一部の人が出来ていなかった。シートベルトをする時気をつけて下さいとお願いしました。	申し訳ございません。職員間の連携を増やし対応の統一に努めます。
問 5 施設の快適さや安全対策について	
勉強をかねて訪問したい	快適な環境を提供できるようこれからも努めます。見学はいつでも可能です。
わからない	同上
施設は本人しか行ってませんので高齢の為、的確な答えが出ません	同上
問 6 施設と家族との連携・交流について	

請求書のやりとりだけ	遠方にお住まいのご家族に関しては、電話連絡、カンファレンス、広報などを通して、情報提供につとめます。
他の施設のノートを兼用して書いていただいています。	日中の様子など書かせていただき、また他施設の様子も共有でき助かっています。今後もご家族様との連携を保ち満足して頂くよう努めます。
問7 職員の対応について	
よくしていると考えております	ありがとうございます。これからも利用者様に喜ばれるサービスを提供していきます。
未確認ですが同レベルと推察	同上
松本氏がよくやってくれます。	同上
配慮が足りない人がいます。	申し訳ございません。職員の意識のレベル統一を目指し職員教育等を実施して改善に取り組みたいと思います。
問9 施設への要望	
今はデイが楽しみになっています。施設の皆様に良くして頂いているのでデイに行く日が嬉しいのだと思います宜しくお願いします	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を提供いたします。
認知症の為本人に確認出来ない、聞いても覚えてないのでノートをつくり何日かに一度で良いから様子をおしえてもらいたいとお願いした。たぶん来月あたりからはやってもらえると思う一度見学に行きたいとは思っているがなかなか時間がとれず行ってないので、よくわからない、本人がいやがっていないので良いのかと思っているが	現在連絡ノートにて日中の様子をお知らせしております。
忙しい業務の中でも、より理解してもらうために、情報発信や対応など努力している姿がある、これからも続けていただきたい。	ありがたい言葉をいただき感謝いたします。これからも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力いたします。
実母の事で皆にご高配いただき恐縮をしております。帰るたびに、宇和のふるさとのありがたさを思っております。入所してから、元気になったと思っています。	同上

石城あんしんの家れんげご利用者本人からのご意見

利用者本人ご意見等	回答
問 1 入所時について	
だいたい聞いた	ご心配やわからないことはいつでもお尋ねください。
覚えていない	書面として何時でもご説明いたします。職員にお尋ねください。
はようからわかるとる	同上
問 2 ケア計画について	
朝がちょっと早いかなーと思うけど慣れました。	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迎え時間を配慮します。都合で車内の時間が長くなる場合もありますが、安全運転で快適に過ごせるよう努力します。
しかし遠いのでめんどくさい	同上
だいたいはおおとる	これからも満足していただけるようサービス提供をいたします。
問 3 施設の快適さについて	
気持ちがいい	快適な空間づくりを、今後も考え安全に生活出来るよう努力致します。
時々隣席の利用者が嫌な時もある	貴重なご意見ありがとうございます。人間関係を考慮した座席を配置いたします。
きれいすぎる	快適な空間づくりを、今後も考え安全に生活出来るよう努力致します。
からぶきしすぎ	同上
問 4 食事について	
美味しいです。いつも完食しています。	ありがとうございます。これからも美味しいと感じていただける食事を提供していきます。
もう少し主食、副食共に多く食べたい	利用者様それぞれの好みの量をもっと把握して提供させていただきます。
問 5 入浴について	
10時30分頃にはいりたい	入浴時間は調整可能な限り、ご本人の希望に添えるよう改善していきます。
お風呂は丁度良いが時間が早い時がある	同上
本当は夜家で寝る前に入りたい	ご家族様・ケアマネさんと相談してご希望が取り入れる様相談に応じます。
丁度いい	ご不便がありましたら職員になんなりと申しつけてください。

問 7 余暇・生活内容について	
覚えていない	職員一同、今後も活動内容を工夫してみなさんが楽しめる時間にしたいと思います。
問 8 健康管理、機能回復について	
今後も気候が良い日は外に出て散歩したい	真夏や真冬は身体のために控えておりますが、気候によって今後も外に出て歩いたり外出する機会を持ちたいと思います。
悪い時がない	看護師も常駐していますので体調の悪い時等ありましたらお申し出ください。
問 9 苦情対応について	
別にないけん	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ます。
気にいらなことがない	同上
問 10 プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について	
みんな優しいです。	ありがとうございます。そのような雰囲気と感じ取っていただくこと嬉しく思います。
いい人ばかり	同上
問 11 地域に開かれた運営について	
もっときてほしい	今年は地域の方々の協力もあり、夏祭りを開催することができました。今後も地域の小学生の方やボランティアの方との交流を持ちたいと考えています。
もっと地域との交流があれば良い	同上
きてもろうたらうれしい	同上
問 12 総合満足度について	
ここが一番ええですよ	そのような言葉をいただきとても嬉しく思います。これからも宜しく願います。
最高です。	同上
問 13 施設への要望などはありますか	
床をみがきすぎないように	これからも利用者様に喜んでいただける施設にしたいと思います。床については、光沢のある素材であるためご本人様はすべるのではないかと心配されているのだと思います。安全に安心して移動できるよう職員が十分気を付けたいと思います。
風呂に入りたくない	入浴については、本人の好き嫌いがあると思います。負担にならないよう入浴回数や入浴時間、環境等、本人に合ったサービスを提供したいと考えています。

(6) 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
ここでの生活リズムは、あなたに合っていますか。	
自宅でいたら食事を作ったり洗濯物をしたりしているが、デイにきたら自宅よりゆっくりできる。	今後も、利用者ひとり一人に合ったリズムでの対応を心がけてまいりたいと思います。
すべてではないが合っている。	同上
お部屋や食堂はいつも清潔で温度や明るさもあなたにとって調度良いですか。	
寒い時がある	定期的に室温を確認して、空調機の設定温度を適切に調整しながら、施設にある膝かけ等の使用などについても配慮いたします
温度の調節をしてほしい。明るさは良い。上着を持ってきているので自分で調節をしている。	同上
部屋が寒すぎる。自宅でも冷房を付けることがない	同上
目が悪いので暗い感じがする。	日照の関係で暗く感じられることもあると思います。適当な明るさに心がけておりますが、暗く感じられた時は職員に申し出て頂ければ対応いたします。
トイレが流してない時がある。	大変申し訳ありません。定期的な巡回を行っておりますが、今後は巡回を強化しこのような事の無いようにいたします。
食事について	
味付けが上手、ご飯がおいしい おかずがやわらかくておいしい。 おいしいけど量が多い。家では昼は食べない。 最近食べるのが嫌でたまらなくなっている。	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検討し、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。
入浴について	
入浴は入っていない。最初の時に入浴に入る時に、ここから入ったら危ないと職員に言われた。2.3回入ったが自宅でも入れるので自宅で入るようにした。手術の傷も多くあり、人前ではだかになるのも恥ずかしかった。	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す。今後利用される方に配慮し気持ちよく入浴して頂きますよう努めてまいります。
排泄について	
2回流れていないことがある。	大変申し訳ありません。定期的な巡回を行っておりますが、今後は巡回を強化しこのような事の無いようにいたします。

時々流れていない時がある。	同上
手すりがあって満足です。	排泄時の危険防止、立ち上がりの補助として取り付けております。また、職員の見守り、介助が必要な時は、ご遠慮なく申し出て下さい。
余暇・生活内容の自由について	
足が痛いので休んでいる。	機能訓練は、ご本人さんの出来る範囲で少しずつ行ってもらっております。今後は、機能回復訓練の更なる充実を図ってまいります。
游の里で転倒した時対応してもらった。	病気や怪我などの時は、看護職員が医療機関と連携をとり対応してまいります。
体が動かないので出来てない。対応は良い。	ありがとうございます。これからも満足して頂くサービス提供に努めてまいります。
プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について	
嫌な思いをしていない	ありがとうございます。これからも満足して頂くサービス提供に努めてまいります。
みんな気を付けてもらっている。	同上
最初、対応が事務的な所かと思っていたが、そんなことはなかった。	同上
地域に開かれた運営について。	
あまり交流はしない。歌を聞く位が良い	地域・ボランティアとの交流でいろんな方とお話しする機会を設けております。ご本人さんの希望に沿った交流をして頂ければと思っております。
総合満足度について	
半分半分ぐらい	充分満足して頂けるよう努めてまいります。また、ご不満な点がありましたら、何なりとお申し出ください。
毎日でも来たいところです。	ありがとうございます。これからも満足して頂くサービス提供に努めてまいります。
一番の楽しみ、自宅では一人、休もうかと思っても無理してくることがある。	ありがとうございます。これからも満足して頂くサービス提供に努めてまいります。

ご家族からの自由意見

ご意見等	回答
母がいつもお世話になっております。職員の方の気配りあるお仕事に心から感謝しています。これからもよろしく願います。	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。
今以上に一人ひとりの心のケアに努めて下さい。	一人ひとりの個別計画により、日々のサービスを行っています。今後も、一人ひとりを見つめ、介護のみならず心のケアにも努めて

	まいりたいと存じます。
本人の話では半分くらいしか伝わってこず、例えば毎日同じ人と継続した会話を楽しんで帰宅するので、お名前を聞くと忘れており、孫がいる人だということで少し先輩の人を想像し、話の内容を忘れずに続きが聞けるのを楽しみにしておりました。数カ月してがっかりして話しますので聞くとまだ子供もいるかないかの若い人でやめられたとか転勤されたとの事、せめて月に1回位職員さんのニュースとかプリントでもあれば嬉しいです。	現在、施設の様子を年間2回の広報誌でお知らせしておりますが、ご家族の方に施設での状況がわかりにくいところもあると思います。今後、広報誌の発行回数を増やし、施設での様子をお知らせしてまいります。 また、平成24年度には、法人ホームページを立ち上げる予定としておりますので、完成いたしましたら、ホームページからも様子をお知らせしたいと考えております。
施設内でのすごしかたや色々な情報が家族に入っていない。定期的に広報誌を送ってもらえれば活動などがよくわかるし施設と家族の距離がより近いものになるのではと思う。	同上
認知症が悪化しないようご配慮を今後とも宜しくお願い申し上げます。もし、そのような兆候があればお知らせ頂きますと嬉しく思います。	職員の研修等により介護技術の向上を図り、サービスを行い、施設での変化等ご家族に情報提供してまいります。
いろいろ配慮をしていただいているが、更なるサービスの向上を期待しております。	同上

利用者からの自由意見

ご意見等	回答
今のところ要望はない。楽しみに来ている。	ありがとうございます。そのお気持ちを励みにサービスを心がけてまいります。

(7) あんしんの家

家族からの自由意見

食事については（内容や介助の対応など総合的に）	
献立についてはわかりませんが本人が毎回完食しているので満足です。	献立等の情報について、ご希望の方に情報提供してまいります。
どのような介護や食事をしているかわからないので評価できない	いつでも施設見学して頂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。
入浴については（頻度や介助の対応など総合的に）	
どのような介護や食事をしているかわからないので評価できない	いつでも施設見学して頂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。
トイレやおむつの介助の対応には	
どのような介護や食事をしているかわからないので評価できない	いつでも施設見学して頂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。

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）	
内容がよくわからない	いつでも施設見学して頂けますのでご遠慮なくお越しく下さい。施設の様子などご覧いただければと思います。
どのような介護や食事をしているかわからないので評価できない	同上
リハビリや機能回復のための取組みについては	
内容がよくわからない	いつでも施設見学して頂けますのでご遠慮なくお越しく下さい。施設の様子などご覧いただければと思います。
本人リハビリの意欲なし	機能が衰えないようリハビリを行って頂いております。職員の促し、方法等工夫し、少しでもリハビリして頂くよう努めてまいります。
歩行させて頂き足も丈夫になりました。	ありがとうございます。今後もリハビリ機能の強化に努めてまいりたいと存じます。
ご本人の体調への日常的な配慮については	
体調管理して頂いているので大変安心	ありがとうございます。看護職員による体調管理を引き続き行ってまいります。また不安なことがございましたら、いつでもお申し出ください。
ご本人が病気や怪我などの時の対応については	
未だ経験がない	病気や怪我などの時は、看護職員が医療機関と連携をとり対応してまいります。
再発時も体調異常を見つけて頂き大事に至りませんでした。	同上
施設の構造や設備の安全性については	
バリアフリーで全体も見渡せて良し。	ありがとうございます。平成 21 年の新築によりバリアフリーにすることで安全・安心なサービスの提供を行っております。
見学に行っていないのでわかりません	いつでも施設見学して頂けますのでご遠慮なくお越しく下さい。施設の様子などご覧いただければと思います。
連絡帳で詳細に連絡あり	必要な方には詳細な情報提供してまいります。
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）	
皆さま良い人達だそうです	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。
わかりませんが送迎時の対応は良	同上

家族からの自由意見

ご意見等	回答
デイ・ショートともにどのように過ごして	現在、施設の様子を年間 2 回の広報誌でお

<p>いるのかまったくわかりません。利用者から申し入れれば、見学が可能なのかも知れませんが、なかなか言えません。（利用者が施設に任せてしまっているのかも知れませんが、反省しています。）</p>	<p>知らせしておりますが、ご家族の方に施設での状況がわかりにくいところもあると思います。今後、広報誌の発行回数を増やし、施設での様子をお知らせしてまいります。</p> <p>また、平成 24 年度には、法人ホームページを立ち上げる予定としておりますので、完成いたしましたら、ホームページからも様子をお知らせしたいと考えております。</p>
<p>あんしんの家でお世話になっております。職員の方々は皆さん利用者を優しく大切にしてください。喜んで行って帰ったら嬉しかったことをいっぱい話してくれます。家族もうれしく感謝しています。</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>
<p>安心の家を長い間利用させてもらっていて、あずけて安心感があります。</p>	<p>同上</p>
<p>今年 2 月より「あんしんの家」を義父が利用させて頂いており大変ありがたいです。在宅介護の肉体的負担は覚悟していますが、精神的にどれだけ助かっていることか！大変ありがたいと思っています。義父は 94 才で何年続かわかりませんが本当に本人も、家族も安心して預けられる施設で最高です。「あんしんの家」という私設名はぴったりです。これからもよろしくおねがいします。</p>	<p>同上</p>
<p>介護施設は人と人との関わりの場で、介護技術も大切であるが、それ以前に気持ちの問題で良くも悪くもなると思う。まず、元気で明るい挨拶から始めてほしい。</p>	<p>職員の研修等により介護技術の向上を図り、サービスを行い、施設での変化等ご家族に情報提供してまいります。</p>

ご本人より自由意見

ご意見等	回答
<p>もう少しリハビリしたい</p>	<p>利用される方のご希望に添えるようリハビリ機能の強化に努めてまいります。</p>

うつのみやさんの家

ご本人からの自由意見

ご意見等	回答
<p>これからもグループホームで生活していきたい。便利は悪いが子供たちが来てくれる。</p>	<p>ありがとうございます。ご家族との連絡を密にして行ってまいります。</p>
<p>男性利用者が少なくて、もっと話し相手がほしい。</p>	<p>利用される方の男女比率について考慮してまいります。緊急性、必要性に応じ利用して頂いております。地域との交流を密にし、同性とのお話ができる環境を整えてまいります。</p>

(8) 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

ご家族ご意見等		回答
施設に関する情報の得やすさについては		
1	担当ケアマネからの紹介	三瓶町内ではある程度知名度も上がってきたと思いますが、市内でも三瓶から遠方にお住まいの方や近隣市町のご利用者やご家族等への情報発信が足りなかったと思われます。今後、施設からもインターネット等による情報を発信するように努めます。
個別ケア計画については		
2	計画を知らない	入居者様のニーズ及び必要とされるケア、支援を計画的に実施させて頂くため、施設サービス計画表（ケアプラン）、機能訓練計画書、24時間シート（日課表）を6ヶ月毎、または入退院時、状態変化時等に見直し、ご家族様にご確認頂いております。御面会時等にケア内容について、明確なご説明ができるよう努めてまいります。また、ケアプランを送付いたしました際、ご不明な点がございましたら、施設介護支援専門員または該当ユニット主任にお尋ね下さいますようお願いいたします。
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については		
3	意向要望を伝えていません	面会時またはお電話でも、施設介護支援専門員または該当ユニット、相談員にご意向やご要望をお伝えいただければ、ケア計画に盛り込み、実施させていただきます。 また、ケアプラン見直し時ケアプランをご送付させて頂いております。署名捺印をお願いしておりますケアプラン第一表（一枚目のケア計画書）に要望を記載する項目がございますので、施設に対するご意見ご要望をなんなりと書き加えていただければ幸いです。
預かり金の管理方法や出納状況の説明については		
4	残金がいくらか分かりにくいです	三か月ごとに送付いたしております帳票（元帳、現金出納帳）は、当事業所が使用しているシステム（ソフトウェア）から作成されたもの

		<p>です。現在、入居なさっている方（ご家族様）には、見方の解説を作成し同封いたします。今後入居なさる方（ご家族様）には、契約時に詳しくご説明させていただきます。</p> <p>また、随時、お問い合わせに応じさせていただきますのでご不明な点は、ご遠慮なくお問い合わせ下さい。</p>
ご本人が病気や怪我などの時の対応については		
5	骨折の時連絡に3時間後だった	<p>転倒された場合はすぐに痛みや関節の動きまたバイタルサイン（血圧・脈・体温など）のチェックを行い、異常があれば何時でも看護師に連絡して相談しています。</p> <p>転倒後30分おきに訪室して状態を観ておりました。ご自分で手足は動かしても痛みが続くので早出看護師が日勤看護師出勤後すぐに相談し、病院に連絡して受診が決まり、同時進行でご家族様に連絡をしましたが繋がりませんでした。折り返し頂いたお電話に受診する事をお伝えし病院で合流しました。病院での検査の結果はご家族様と一緒に説明を受け骨折と告げられ6日後手術を受けられました。看護師は全身状態の観察をしつつ協力病院の診察開始時間を待ち、遠方の救急搬送先とどちらを優先すべきかご家族状況も考慮して決断しています。観察の要点や経過をどう判断したのかご家族の納得がいくよう真摯に説明できていなかったことを反省し陳謝致しました。今後このような事の無いように致します。</p>
自由意見		
6	盆踊りなど一般人との交流の時プライベートへの配慮に不安	<p>夏祭りはご家族様との交流に加えて地域の皆様との交流も目的として開催しております。家族会の協力依頼文書に同封してご家族様のご参加の有無を事前アンケートでお知らせいただいております。その際、参加を希望されない場合はお知らせ下されば、お部屋でお過ごしいただくことも可能です。ご家族とユニットで会食いただく方もいらっしゃいます。その際一言添えてくださればプライベートスペースの確</p>

		保にも配慮させていただきます。ご遠慮なくお申し付けください。
7	職員の皆さんにはとても良くしていただいております。家族の一人として感謝しています。これからもよろしくお願ひしたいと思ひます。	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たいと思ひます。
8	遠くてあまり訪問できないので父親の世話をお願いしっぱなしですみません。よろしくお願ひいたします。	同上
9	今のままでよい。	同上
10	利用者のサービス向上及び事業の精度アップ等を考慮した場合非常に大変だと思ひます。微力ながら可能な限り応援させていただきますので今必要なものなどありましたらご遠慮なくお申し付けください。今後ともよろしくお願ひいたします。	同上
11	いつも笑顔で対応していただきありがとうございます。家にいたときより顔色もいいぐらいで家族皆安心しています。これからもよろしくお願ひします。	同上
12	あまり頻繁に施設に行くことができませんので実際どのようにしてもらっているのかよくわかりおませんが訪問した時の母の様子や職員の方々の対応にはほとんど満足しています。よくしてもらっていると思ひます。	同上

皆楽園ショートステイご家族自由意見

ご家族ご意見等		回答
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）		
1	職員によってやり方が違うからと言われた	<p>現在、皆楽園では勤務職員によって、ケアの提供方法や提供時間等に差異のないよう、ケアプランに詳細な提供方法を記載し、OJT（介護現場における実践での指導）を主任及びリーダーが行い徹底を促しております。また、入居者様毎の日課を記載した 24 時間シート（ケアプラン第 3 表サービス計画表）及び機能訓練計画表を作成し、その内容をケアの目的、技術的な面まで詳細に記入することで全職員が把握し、実施できるよう改善しております。これらの計画書は状態変化時や定期的に他職種（ユニット介護職員、看護職員、栄養士、施設ケアマネ兼介護主任）によるカンファレンスにおいて見直し、徹底を図っております。</p> <p>今後、入居者様、ご家族様のご質問やご要望に対してこのような返答をすることのないようこれらの指導を強化してまいります</p>
自由意見		
ご家族ご意見等		回答
1	利用者を家に送った際、家族への連絡もなく 1 人降ろして帰っていたり。書面に記載することで名前がわかるので今後のことも考え書けません危険！と感じることはあります。申し送りもきちんとできていないのではと感じています。	<p>送迎に伺う際には必ずご自宅へ電話連絡し、到着時間をお知らせさせていただいております。ご家族様へご連絡がつかないこともあり、そういったことのないようご不在であることの多いご家族様につきましては、携帯電話番号やその他ご家族や御親戚等のご連絡先を伺っております。今後、このようなことのないよう徹底いたします。</p> <p>ショートステイ利用者様に個別ファイルを用意して、アセスメントシート（事前聞き取り調査票）サービス提供表、前回の介護日誌記録等情報を綴じており、利用ごとに職員はファイルに目を通したうえでケアにあたらせて頂いております。利用度に状態やご要望、ケアの内</p>

		容に変化があり、ご家族様や居宅ケアマネよりいただいた情報はそのファイルの表にメモを貼り付け、その内容を必ず閲覧するようにしております。 介護現場においてケアを提供する際には、情報がもっとも重要な要素と認識しております。今後、申し送りに不備のないようさらに徹底に努めます。
2	常に満足しています。今まで通り変わらぬサービスの提供よろしくお願ひいたします。	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。
3	職員さんの対応に感謝しております。自由な利用者も喜んで行くのを楽しみにしています。	同上
4	特になし。ありがとうございます。	同上
5	いつもお世話になりありがとうございます。	同上
6	満足しています。	同上

デイサービスセンター皆楽園ご利用者ご家族アンケート

愛媛県第三者表モデル事業として実施した本人、家族へのアンケートへの意見と回答

ご家族ご意見等		回答
自由意見		
1	年寄をあずける時3カ月前から予約せんといけないとのこと。もう少しいつでも利用できるような体制になってくれればいいと思っています。	デイサービスでは介護認定を受けられている場合には、1週間以内に申し込みがあれば利用できるような体制になっています。また、ご利用者様、ご家族様のお試し利用もさせて頂いております。今後もサービス内容等、ご不明な点がありましたら、ご遠慮なくお問い合わせ下さい。
2	職員さんがバタバタと忙しそうで利用する側から頼み事がしづらい。	ご利用者様が声をかけやすいスピードで歩くようにと職員には指導していますが、まだまだご利用者様からこのような声が出ることがあります。気持ちにゆとりを持ち、ご利用者様が職員に気をつかわれることなく、利用時間を楽しんで頂けるよう、再度徹底していきます。
3	帰宅時間が一定でなく、時々30分くらいの差がある時もあり、間に合わないことがあり、少し困ることがあります。できますなら4時まではお預か	日により、ご利用者様、人数が変わるため送りの時間が一定でない場合があります、ご家族様にはご迷惑をおかけしています。今後、出来る範囲での送り時間に差がでないように工夫して

	りお願いできればと思います。(帰宅時)	いきます。利用時間については、時間延長を実現できるよう考えています。来年度、サービス提供時間区分の変更が考えられますので、その点も踏まえながら、ご家族様のご期待にお応え出来るように取り組んでいきます。
4	利用時間が短い(他のデイと比べて遅く迎えに来られて早く帰ってくる)	時間延長を実現できるよう考えています。来年度、サービス提供時間区分の変更が考えられますので、その点も踏まえながら、ご家族様のご期待にお応え出来るように取り組んでいきます。
5	今15時までですが、出来れば16時頃までにしてほしい。	同上
6	帰りの時間をせめて4時ぐらいまでにしてほしいです。	同上
7	テーブルに名前札があっいつも座る所が決まっているようなんですが、他のテーブルの人と話したいけど、足が悪いので行かないようです。時々、1ヶ月ごとでもくるくとテーブル替えてほしい。利用時間が3時までなので、せめて3時30分、4時までが希望です。	ご利用者様の交友関係、性格を把握し、1か月ごとに座席配置について見直しをしています。また、認知症の方には、座席を変更することで不安になられる方おられるため、大きな座席変更はできませんが、ご利用者様、ご家族様の希望を聞きながら、今後も座席配置について考慮していきます。
8	お昼の食事の献立、おやつなど一カ月分ほしいです。夕食とダブらないかと思う時があります。	以前よりご家族様からの希望があり、11月より献立表の配布をしています。今後も、施設に対する希望、ご不満な点がありましたら、お気軽にご相談下さい。
9	出来れば食事の献立を前もって知らせてもらえると夕食と同じ様な物にならないので良いのでは?と思います。	同上
10	認知症のため、帰宅後昼食は何を食べたのと聞くのですが、その度、お寿司を食べたと言います。本当なのか?送って頂いた時にその日のメニューを教えて頂けたら幸いです。本人はお寿司が大好きなのでいつも寿司を食べたいと思いこんでいるのではと、ちょっと疑問なのです。	同上
11	個人の意見ですが、認知症の家族の勉強会等あったらいいと思います。講演会とかも行きましたが本音でトーク出来る場があったらなと思いました。参考になる事とかありますので。	迎え時、ご家族様の表情の変化を感じた場合には自宅に電話をかけ、少しでもご家族様の介護に対しての不安、疲れを取り除けるよう努めています。今後、認知症の勉強会やご家族の介護に対しての不安な事について話し合う機会を設けていきます。
12	朝、送迎時にスタッフから「排便は	ご利用者様の状態を把握する上で、排泄状況

	<p>どうですか?」といつも聞かれる。連絡帳に毎回書いているが、家族にとって排泄の世話、特に排便にかけては申し訳なく思っているのに、聞かれると悪いのではと思い摘便することもある。必要なことかもしれないが家族は気になる。</p>	<p>を知ることは大切になりますので、排泄の情報収集をさせて頂いております。連絡ノートにて排泄状況を確認するよう、職員に周知し改善します。また、ご家族様の気持ちになり、不快にさせてしまうことがないよう心掛けています。</p>
13	<p>4月から異動してきた職員や若い職員になって生き生きして職員が見える。このまま異動などないようにしてほしい。</p>	<p>職員の異動に関しては、確かに不安になられることと思われま。異動は職員にとって他施設に勤務することで、視野を広げ、たくさんの事を習得する上でのプロセスとも考えられます。ご利用者様に不安な気持ちにさせてしまう事は、申し訳ないにつきののですが、新たな出会いとなることと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、現在いる職員で対応していきますので何でもご相談下さい。</p>
14	<p>予備のオムツ・着替えの管理をしっかりしてほしい。時々タオルの間違いがある。</p>	<p>申し訳ございません。名前の記入等をし、管理させて頂いているものの、時々タオル等の間違いがあり、ご迷惑をおかけしております。今後、職員間での十分な声かけを行い、このような事のないよう徹底していきます。</p>
15	<p>横になって休む場所があれば良いと思う。軽いマッサージしてもらえ場所が欲しい。</p>	<p>畳を敷くと歩行器や車椅子での移動に支障があると思われま。テーブルやリハビリ用具などの設置場所を考え、工夫したいと思ひますが、畳一畳程度の横になって休める場所を確保しています。十分とは言えませんが、ご利用下さい。</p>
16	<p>職員への指導がとても行き届いているように思ひます。</p>	<p>いろいろな研修会に参加して、職員は介護技術アップや専門職としての質の向上に努めていきます。今後も、向上心を持ち続けたいと思ひます。</p>
17	<p>利用者の歩調に合わせてゆったりと対応していただき、とっても安心できる。</p>	<p>今後ご利用者様が安心でき、ゆったりとした時間を過ごして頂ける場になるよう努力していきます。</p>
18	<p>自宅から近い。</p>	<p>今後も引き続きご利用下さい。</p>
19	<p>毎回明るいあいさつをして頂き元気をもらっています。</p>	<p>気持ち良く利用して頂くためには、お迎えの際が一番大切だと思ひております。今後も明るいあいさつを心掛けていきます。</p>
20	<p>ヘルパーさん達みんなそれぞれ年寄のことは良くしていただいておりますので安心してあずけられます</p>	<p>今後ご利用者様、ご家族様に安心してご利用して頂けるよう努めます。</p>
21	<p>皆さん優しく接していただき、身体の小さな傷、はれ等も見逃さず、支持・処置をしていただけて感謝しています。</p>	<p>今後も看護師、介護職員連携し、ご利用者様の身体面の少しの変化に気付く事ができるよう努めていきます。</p>

22	家族の介護を理解していただき、利用時は安心していられ、とてもうれしく思っています。これからもサービスを利用したいと願っています。	ご利用者様の自立支援に努めていますが、まだまだ不十分な点もあります。今後も、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たいと思います。
23	本人に聞くと、笑顔を見せてくれ、デイから帰ってくると穏やかな様子です。手厚い職員の対応にとっても感謝しております。	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。有難うございました。
24	本人の体調を教えてくれるのが良い。	看護師、介護職員連携し、ご利用者様の身体面の少しの変化に気付く事ができるよう努めていきます。今後も、体調の変化に気付いた場合にはご家族様にお伝えします。
25	良くしていただいて安心して任せられる。	有難うございます。一層、ご利用者様に喜ばれ安心して頂けるサービスの提供をしていきます。
26	職員が大変親切であります。	同上
27	いつも良くしていただいて感謝しております。	同上
28	親身になって考えて下さいます。	同上
29	職員方全員よい方ですから満足しています。	同上
30	職員の皆さん本当に明るくて、とても親切にして下さいます。いつも頭が下がります。おかげ様で安心してお任せが出来ます。ありがとうございます	この言葉を励みにご利用者様、ご家族様のご期待に添えるよう、今後もサービスの向上に努めます。
31	職員の方がいつも笑顔で対応してくださり気持ち良い。	同上
32	本人は大変喜んでいるし、満足しています。	同上
33	本人が私達に対して細かい配慮が出来ていると思います。安心して行かせてもらっています。	同上
34	職員の対応がとても暖かくゆき届いている。	同上
35	声かけを良くしてくれる。健康面に心づかいしてくれる。	看護師、介護職員連携し、ご利用者様の身体面の少しの変化に気付く事ができるよう努めていきます。
36	家より最も近い為、同じ地域の方も多く利用されているので顔見知りの人が沢山いて安心感があります。新しい園なので部屋も広くきれいでゆっくりと出来るようです。	ご利用者様の交友関係、性格を把握し、気の合う方と同席になるよう配慮させて頂いています。今後も、地域の方に大切にされ、愛される施設作りを目指していきます。
37	連絡帳を書いてもらっているので、デイサービスの様子がわかってよい。	今後も連絡帳、又は送迎時にご利用者様のデイサービスでの様子をお伝えしていきます。
38	悪天候の日でも笑顔で対応していただき感謝している。居住地が車道か	今後も、ご利用者様、ご家族様が安心できる送迎サービス、デイ利用となるよう努めていき

	ら離れていて、車椅子がやっと通れる場所ですが、家の近くまで送迎していただいている。	ます。
39	利用者は胃ろうで食事摂取しているが通所の利用を受け入れてもらっている。看護師さんはじめスタッフの皆さまが連絡帳に本人の体温・血圧・脈・酸素量・通所利用時の様子を詳しく書いてもらい、家族からの要望も書けるようになってきている。特に看護師さんに胃ろう投与をやってもらっているが出血・赤みなど観察してもらい、医師から指示のある薬の塗付などしてもらい、寝たきりの生活になっているが、皮膚状態も良く病院関係者からもほめてもらっている。安心して任せられる。	有難うございます。一層、ご利用者様に喜ばれるサービスの提供に努めます。
40	職員の皆さんの笑顔が利用者の心を穏やかにしてくれているし、何か変化のある時はすぐに電話連絡してくれるので、本当に助かっています。感謝感謝の毎日です。	有難うございます。一層、ご利用者様に喜ばれるサービスの提供に努めます。

(9) あけはま荘

特別養護老人ホームあけはま荘ご家族自由意見

ご家族ご意見等	回答
自由意見	
<p>1</p> <p>施設が雑然としてスッキリ感に乏しい。余計な不用物の排除をお願いしたい。全体の臭いが気になるので臭気対策をお願いしたい。</p> <p>洗濯物が雑なので衣類がボロボロになっている。ネット使用等の対策を。</p>	<p>それぞれ貴重なご意見ありがとうございました。まず不用物についてですが、収納スペースを有効活用し、利用者や来訪者の方の目線に立って、不用な物の整理をいたしました。まだまだ不十分な点があると思います。お気付きの点がございましたら、遠慮なく申し出てください。</p> <p>次に、臭いですが、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确实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。</p> <p>最後に洗濯物ですが、大事な衣類を粗末に扱ってしまい、本当に申し訳ありませんでした。今後は個々の衣類の洗濯表示の確認、洗濯の量や乾燥機の設定の見直し、そして効果的にネットを使用し、皆様の衣類を丁寧に取り扱いましてまいります。今後ともご指導よろしくをお願いいたします。</p>
<p>2</p> <p>職員に明るさを。訪問者に挨拶を。</p>	<p>面会などに来られた時に大変不愉快な思いをさせて申し訳ございません。職員会など機会あるごとに、笑顔と気持ち良いあいさつで利用者や来訪者に応対しようと申し合わせておりますが、まだまだ不十分であり、更に研修を重ね、明るく気持ちのよいあけはま荘を目指します。また、職員の顔と名前が一致できるように荘内各所に職員の顔写真を掲示する予定です。今後も気になることがございましたら、遠慮なくおっしゃって下さい。</p>
<p>3</p> <p>特になし。本人が安全快適に生活してほしい。</p>	<p>これからも安全に、また快適に生活していただけますよう精進いたします。</p>
<p>4</p> <p>母がいつもお世話になりありがとうございます。サービス内容・配慮・感謝しています。満足もさせていただいています。これからもどうぞよろしく願います。</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>

特別養護老人ホームあけはま荘 ご家族その他意見

ご家族ご意見等		回答
リハビリや機能回復のための取組みについては		
1	出来ればもう少ししてもらいたい	機能訓練指導員だけではなく、介護職員が日常から機能訓練の補助・対応が出来るように連携を深めておきます。
ご本人が病気や怪我などの時の対応については		
2	私達が言った所へ行って欲しい	現在は、通院や緊急時、出来るだけご家族の希望に沿った病院に行けるように努力しております。事前に意向を伺っておいて、スムーズに対応できる様準備しておきます。尚、緊急時には救急病院等の関係で意向に沿えない場合もございます。この点につきましてはご了承ください。
3	未経験でわからない	事前にご意向をうかがっておきたいと考えております。その時はよろしく願いいたします。
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）		
4	少数の職員としか会わないので	施設内や施設外での研修などを通じ、どの職員が対応してもチームとして同じレベルの介護を切れ目なく行っていけるように努力いたします。
じょくそう予防や寝たきり防止のための取組みについては		
5	未経験でわからない	褥瘡予防や寝たきり防止は、介護、看護そして食事と職員がチームで関わらないと効果が上がらない問題です。取組につきましてわからない事がありましたら遠慮なくお問い合わせください。
職員は優しく丁寧に接してくれますか。【言葉使い・身だしなみ・挨拶など】		
6	人による	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、教育していきます。

ショートご家族自由意見

ご家族ご意見等		回答
1	ショートステイの場合4日間の場合は2回入浴していただければ嬉しいです。助かります。	これまでは、一度しか入浴できずに申し訳ありませんでした。今回のご意見をいただき、早速2回入浴していただくように改善いたしました。

		また、3日利用の際も、2回入浴できる態勢を整えました。ご希望があれば担当まで問い合わせ下さい。
2	水分補給さえしっかりしてもらえたら他には何もありません。	ご意見のとおり、水分補給は利用者の生活を維持・向上させるための欠かせないものです。お好きな飲み物を把握し、用意して、ご本人の意向を重視しながら、気持ちよくしっかり水分を取っていただけるよう配慮いたします。
3	合成洗剤を使用されておられるようでしたら、安全性から考えて粉石けん洗剤への切り換えをしていただけたらありがたいです。	今回は誠に貴重なご意見ありがとうございます。以前、粉せっけん洗剤での衣類の黄ばみでご意見をいただいた経緯があり、現在は無りんの合成洗剤を使用しております。更に衣類の洗濯効果、人体や環境への影響にも気を配っているところでございます。また、合併浄化槽で処理し排水については法定検査を実施し、適正な放流水質を保っております。今後とも地域の施設として環境への意識を敏感に保ちながら施設運営に努めてまいります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

ショートご家族その他意見

ご家族ご意見等		回答
入浴については（頻度や介助の対応など総合的に）		
1	よくわからない	ショートご利用中の様子については、退所時に様子を記入したお手紙と送迎の職員から状態など伝えるようにしておりますが、不十分だと察します。工夫してまいりますので、どうぞ、遠慮なくお聞きになりたいことがありましたらお尋ねください。
トイレやおむつの介助の対応には		
1	よくわからない	同上
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）		
1	よくわからない	同上
食事については（内容や介助の対応など総合的に）		
1	よくわからない	同上
ご本人が病気や怪我などの時の対応については		

1	具体的にわからない	病気やケガなどの時は、速やかにご家族に連絡を入れ、状況を説明し、医療機関と連携しながら対応する態勢を取っております。不安な点がございましたらいつでも担当に問い合わせ下さい。
施設に関する情報の得やすさについては		
1	ケアマネさんよりの情報	担当者会議の際、ご自宅に伺った際に説明しておりましたが不十分であったと反省しております。この事について今後活かしてまいります。
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		
1	ケアマネさんよりの情報	同上
個別ケア計画の説明については		
1	ケアマネさんのみの説明	計画書の作成は一緒に作成し、そしてその内容を十分説明しなければならないのですが、不十分な点があると思いますので、改めてご理解いただけますよう工夫いたします。
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については		
1	家族は訪問した事なく、おまかせ	ショートでの様子が伝わっていないため、ご意向や要望が反映させにくいのではと反省しております。まずは様子を伝える工夫をしてまいります。その上でご意向や要望がありましたら、遠慮なくおっしゃってください。
介護の計画書は（個別ケア計画）は、あなたや家族の希望に合った内容ですか。		
1	計画書自体わからない	計画書の作成は一緒に作成し、そしてその内容を十分説明しなければならないのですが、不十分な点があると思いますので、改めてご理解いただけますよう工夫いたします。
2	計画書があることを知らない	同上
リハビリや機能回復のための取組みについては		
1	出来ればもう少ししてもらいたい	機能訓練指導員だけでなく、介護職員が日常から機能訓練の手伝いが出来るように連携を深めておきます。

ケアハウスはまゆう 御利用者のご意見

ご家族ご意見等	回答
ケア計画について ここでの生活リズムは、あなたに合っていますか。	
家に帰りたい	ご家族と連携し、少しでも機会が得られるように検討いたします。更に日常生活が充実できるように、行事等の実施計画を立てはまゆうでも生活に満足していただけるよう努めます。
施設の快適さについて お部屋や食堂は、いつも清潔で温度や明るさもあなたにとって調度よいですか。	
部屋が公平でない	居室は洋室と和室があり、居室面積については夫婦部屋を除き、全室同じです。又全室南向きで日当たりは良好ですが、入居される際は、空いた部屋への入居していただくようになるため、ご理解下さい。説明不十分な点があるかもしれません。機会を設けますので、ご不明の点がありましたら、何なりとお尋ねください
食事について 食事はおいしいですか。	
味が自分に合わない	皆さんが美味しく召しがっていただけるよう努めておりますが、献立の内容によると、味がお口に合わない時があるかもしれません。そのような時は少しでも好みの味に近づけるように各調味料を用意しておりますので、職員に声をかけて下さい。
味にバラつきがある。	申し訳ございませんでした。必ず、複数の調理員が味見して、バラつきが出ないように心がけておりますが、出来ていない時があります。今一度、徹底してバラつきが出ないように注意いたします。
量が多すぎる	ごはんも副食も、量が多いと感じられた時は遠慮なくおっしゃって下さい。近くの職員が対応いたします。
入浴について お風呂の回数や時間には満足していますか	
昼の入浴はやめてもらいたい	浴場は男女で時間を区切っており、入浴時間帯の希望に添えない事があると思います。その場合は、別の場所でシャワーを使っただけのような体制を取っております。どうぞ、遠慮なくおっしゃって下さい。
身体の状態から入浴が辛い時がある	体調の悪い時については入浴を控えるなどの声掛けをしながら、入浴することが負担にならないように努めております。しんどい時は遠慮なくおっしゃって下さい。

余暇・生活内容の自由について 自由時間には、外出や趣味の活動などの好きなことができますか。	
どこにも行けない。	できるだけ皆さんに負担のいかない外出計画を立て、気分転換のためにも近場での外出などするよう声かけしていきます。ご希望がありましたら検討いたしますので、声かけて下さい。
編み物がしたい。	個人の趣味を大切に考え、施設で趣味が活かせるように支援しております。実現できますように対応してまいります。
自分ですることができない。	ご自身でできないというお気持ちに寄り添い、さりげなく支援できたらと考えております。皆さんが楽しんでいただけるようなことを職員も企画いたしますので、ご意見をお聞かせ下さい。
苦情対応について	
気を使って言えない。	普段から、要望を言いやすい環境づくりに努めます。具体的には日常から皆さんに職員から声かけし、少しでも言いやすく出来ればと考えております。
総合満足度について ここはあなたにとって居心地の良いところですか。	
良くも悪くもない	「ここはええわい」と言っていただけよう家庭的な雰囲気づくりに努め、皆さんにとって住みよい環境にできるよう努力いたします。

愛媛県第三者評価モデル事業実施

明浜デイサービスセンターご利用者自由意見

ご家族ご意見等	回答
通所日を楽しみにして待っています。予定表・献立表、早くいただくと嬉しい	現在予定表・献立表を表裏にして、毎月下旬に翌月分を配布いたしております。予定表が間違いないよう確認しておりますが、今後は確認とともに少しでも早くお渡し出来るよう努めてまいります。
月に一回か二回見学か買い物に連れて行ってほしい。	現在は見学等の外出は月1回、そして買い物については、利用者当たり月1回は実施出来ないのが現状であり、今の職員配置では回数増加は難しい状況です。ご要望は検討事項とさせていただきます、少しでも近づいていけるよう努めてまいります。
リハビリ等をもっと取り入れてほしい。頭の体操もお願いしたい。	レクや体操などに、リハビリや計算などを取り入れていけるよう努力いたします。
皆さんほんとに良い人達ばかりで満足しております。	今後も皆様が楽しんで利用していただけるよう努めさせていただきます。

職員の気づかいに感謝しています。	同上
良くしてもらっております。	同上
楽しみにしています。	同上

愛媛県第三者評価モデル事業実施
明浜デイサービスセンター ご家族自由意見

身近にあって利用しやすい。本人は楽しみにしているので、本当に助かっています。	今後も皆様が楽しんで利用していただけるよう努めさせていただきます。
急な用事が出来た時等スピーディに対応して頂き大変助かっています。	ありがとうございます。皆様が満足してご利用いただけるよう努めさせていただきます。
一度も行った事がないので良くわからない。	ご利用中の様子については、連絡ノートと送迎の職員から状態など伝えるようにしておりますが、不十分だと察します。工夫してまいりますので、どうぞ、遠慮なくお聞きになりたいことがありましたらお尋ねください。また、見学随時受け付けておりますので、こちらも遠慮なくおっしゃって下さい。
行ったことがないですからわからない。	同上
車イスに乗る時、もう少し手をかけてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。この事につきましては、職員全員で話し合い、改善するように徹底した次第です。貴重なご意見ありがとうございます。
本人の病状にはよく気をつけて処置をいただいております。本人を入院させた場合、治療状況を聞いて家族にも説明してほしいと思います。	説明が不十分で申し訳ございませんでした。今後は病状などご本人への説明にとどまらず、ご家族にも丁寧に状況を説明してまいります。
理学療法士さんがいて、リハビリを指導してもらって、大変役にたって嬉しく思います。	現在は理学療法士が退職し、満足していただけない状況かと思えます。後任を探すとともに、少しでも皆様が満足して頂けるように検討を重ねているところでございます。
明るくゆったりできる。専属のPTがほしい。	同上
ボランティアの方へ 外出行事であった個人の事を自宅に帰って話をしない方がいいと思う。	不愉快な思いをさせて申し訳ございませんでした。この事につきましてはボランティアの団体にこのようなご意見をいただいた事を文書にて報告させていただき、守秘義務についてご理解を得るとともに、再発防止に努めてさせていただきます。
迎えの時間を徹底してもらいたい。(日によってけっこうバラつきがある。諸事情はあると思いますが、なるべく決まった時間にお迎えをよろしくお願いします。)	曜日が変わってもなるべく同じ時間に送迎に伺えるように努力してまいります。又、お気づきの点がございましたら遠慮なくおっしゃって下さい。
ごく一部の職員の方で態度の悪い方がい	本当に不愉快な思いをさせてしまいまして申

<p>る。あいさつ、所作が気になるが性格の問題かもしれないがそういう方が一人いるだけで雰囲気が悪くなるのも事実です。</p>	<p>し訳ございませんでした。このことにつきまして、職員全員で話し合い、ご指摘を真摯に受け止めました。今後も同様の事がないよう接遇を徹底してまいります。</p>
<p>男性の介護職員の方が親切にお風呂へ入るようすすめて下さり、以前は女性の方だったのか、お風呂に入るのを断っていたらしいのですが男性の方が気兼ねなく入れる様子です。きれいに毛ぞりまでして下さり、とても助かっています。</p>	<p>現在は、同性の職員が介助し、安心して入浴できる態勢をとっております。</p>
<p>親切に色々説明をしてくれます。</p>	<p>ありがとうございます。皆様が満足してご利用いただけるよう努めさせていただきます。</p>
<p>送迎等、来ていただく皆さんはとても優しく助かっています。</p>	<p>同上</p>
<p>職員さん皆よくしてもらって本人もデイサービスに行く日を楽しみにしています。助かっています。</p>	<p>同上</p>
<p>皆気持ちよく接してくれています。</p>	<p>同上</p>
<p>事業所が居住地に近いので、いろんな点で便利である。高齢者が多く、介護が大変だと思うが職員が明るく対応して感心。</p>	<p>同上</p>