

	苦情・意見（意訳）	分類	対応・回答
1	園での暮らしに満足しています。三度の食事に舌鼓、感謝しています。	職員・施設への感謝	喜んでいただけて、職員も喜んでおります。今後ともお食事をお楽しみいただき、併せて各クラブ活動・レクリエーションへのご参加をお待ちしています。
2	園内喫煙室について。以前にも意見票を出したが、廊下にタバコの臭いが充満していることがあります。現在、空気清浄装置を設置されていますが不十分で、室を負圧になるように排気装置を設け室外に煙が流れないようにしなければなりません。 健康増進法（厚生労働省25条受動喫煙防止法）では「多数の人が利用する施設は受動喫煙防止に必要な措置（分煙）を講ずる必要あり」とあります。 管理者移行に際して一度再確認をして頂いたら如何でしょうか。（原文まま）	設備	今後の指定管理者（（社福）光有会様）と喫煙室の在り方について協議する前段階ですので、9月現在では、当園では排気装置を設置することは検討しておりません。応急対策として、換気扇の機能を高いものに交換することを検討中です。

	苦情・意見（意訳）	分類	対応・回答
1	ワントンスープが冷めていた。できるだけ温かいものを提供してほしい。	食事	食事へのご意見箱の回答で、管理栄養士よりお答えします。
2	卓球を月に2回開催してほしい。 （同一入所者、前期3回、今期2回）	サービス（食事以外）	卓球および卓球バレーが人気があることは認識しております。ただし、クラブ活動をはじめ、各行事については既に年間分を決定しており、追加することが困難です。また、他の入所者様は、卓球はお好きでも、体力が続かず、参加回数が少なかったり短時間になったりすることがあります。 集会室が空いていても、職員や設備の事情（他の業務がある等）で開催することができません。今年度については、現在の回数でご理解いただけましたら幸いです。
3	卓球バレーも月2回開催してほしい。（同一入所者、今期2回）	サービス（食事以外）	
4	7月に卓球が1回もなかった。	サービス（食事以外）	7月に開催しなかったのは、準備を行う職員が不在であったためです。今後は、入所者の皆様に準備を手伝っていただき、できるかぎり開催していく方向で検討したいと思います。
5	ビーチバレーを行ったらどうか。	サービス（食事以外）	ビーチバレーを園内で行うことは危険を伴いますので、開催を考えておりません。
6	7月のカラオケが3回しかなかったのは暑いからですか？	サービス（食事以外）	カラオケは基本的に月に3～4回程度が適当と考えています。 卓球・カラオケだけでなく、様々なクラブ活動を皆様にお楽しみいただければと思います。
8	カラオケを週に4回開催してください。	サービス（食事以外）	
9	どこかに行きたい。（以下具体的な場所と行動の記載、同一入所者より2回）その時のお小遣いもほしい。	サービス（食事以外）	個人的なご要望でしたので、担当支援員に伝えました。（既に担当支援員と話し合い済）
10	土・日・祝日の外出を許可してほしい。	サービス（食事以外）	8月現在はコロナウィルス感染症拡大のため、入所者の皆様にご辛抱いただいておりますが、今後、感染状況により、産業医・嘱託医のご意見を伺い検討していきます。
11	配膳のお手伝い、テーブル拭きのお手伝いにも作業工賃を支給してほしい。	その他	前回回答済みです。前回分の回答も引き続き掲示しますのでご参照ください。
12	5月11日のカラオケでA支援員がカラオケを歌ったことはどう思いますか？	職員	園では、入所者皆様の希望を踏まえたレクリエーションを実施しています。今後も入所者の皆様がお楽しみいただけるクラブ・レクリエーションを企画していきます。
13	8月21日、食堂の掲示板前でB支援員が「またややこしいこと書いてますよ」と言っていました。私は食事のリクエストをただけです。何がややこしいのですか？	職員	B支援員が不快な発言をしたことについてはお詫びします。ただし、投稿者様のご意見について述べたものではありません。 B支援員には、副園長および支援員班長より、入所者様にとって不合理で不快な発言をしないよう、注意しました。（なお、必要な支援の際に入所者様にとって不快になる発言となることもあります。こちらは指導の対象外となります。）