オンブズマン委員会からの報告と報告への回答

平成28年度　第1期（4月～9月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
［デイサービスの利用者から］ 食事がとてもよいです。	ありがとうございます。利用者のみなさんから「おいしい」と言われるようにと、材料を吟味しながら調理員が一所懸命に食事を作っています。これからも、みなさんに「おいしい」と言われるようにがんばりますので、ご意見や要望を伝えてください。
［内潟療護園の利用者から］ 暑い夏でしたが、居室のエアコンのおかげで快適に過ごすことができました（複数の方からありました）。	居室のエアコンを自分で操作できる方は、快適に過ごされていました。また、操作できない場合は、職員が室温と体調を管理し快適に過ごしていいただけるよう配慮しました。 エアコンがない方で体調管理が必要な方は、エアコンのある交流室やパチンコ室に移動して暑さをしのいで体調管理をすることができました。また、今年の夏は、家族と相談し、新たに8名の方が居室にエアコンを取り付けることができました。
［内潟療護園の利用者から］ 職員の介護については、よくやってもらっています（複数の方からありました）。	ありがとうございます。これからも、一人ひとりの生活を大切にする支援を職員みんなで心がけていきますので、よろしくお願いします。
［きりん館の利用者から］ 病院に行く際にヘルパーを利用していますが、交通費を負担しています。しかし、同じ利用者でも交通費を負担しなくてもよい方がいます。 このような違いはどのような理由によるものでしょうか。	障害支援区分によって利用できる居宅介護（ヘルパーによる支援）の時間数に違いがあります。またそれぞれの生活によりヘルパーを利用している時間数にも違いがあります。中にはヘルパーの時間数が足りずに、通院介助（ヘルパーを利用して通院する）の支給決定をもらっていない方がいます。しかし、利用者のみなさんにとって通院は必要なことなので、きりん館に入居されている一部の方は、現時点では生活介護事業所（うちがた工房）の協力を得ながら、通院対応を行っています。現在、サービス等利用計画の見直しに合わせて調整していますが、一斉に通院介助の利用に移すことは難しいため、徐々に計画を変更して移行しているところでした。そのため、すでに移行されている方とこれから移行される方との間で

	違いが生じてしまいました。十分説明させていただいた上で、サービスを利用していただいておりますが、説明が不十分なためにご心配をおかけし、申し訳ありませんでした。今後も地域で安心した生活が送れるようつとめていきたいと思いますので、遠慮せずに相談していただきたいと思います。
[第二うちがたの利用者から] 電動車いすでの外出の練習をして、道を覚えて、免許をもらえるようになりたいです。電動車いすで早く外出できるようになりたいです。	車椅子単独外出については、免許許可制で毎年更新する必要があります。場内練習、学科試験を経て路上練習、検定を受けて合格となります。 厳しいと思いますが、これまで様々なトラブルがあり、地域で暮らす、皆さんを守るという意味で路上検定は特に難しくなっています。６月から練習や検定を実施し、付き添っての練習時間をなかなか持てませんでしたが、９月１日に実施された検定で今年度希望された方全員合格されています。ミニストップまでの条件付だったりする人もいますが、交通ルールを守り安全走行で外出を楽しんでいただけたらいいなと思います。
[第二うちがたの利用者から] 職員と世間話をしたいです。	ケアをしながらの対話でゆっくり話す時間が十分持てず満足できないこともあろうかとは思いますが、実情をお汲み取りいただき、遠慮せずどんどん話しかけてください。できるだけ時間をつくり世間話を楽しめたらと思います。よろしくお願いします。
[第二うちがたの利用者から] 食事は良く工夫されていておいしいです。	ありがとうございます。旬の食材を使いながら、今しか食べられない野菜や魚介類を少しでも利用者に食べてもらえるように手作りの食事を心がけています。 これからも、利用者の要望に耳を傾けながら食事作りをしていきたいと思います。
[第二うちがたの利用者から] 日中「ひだまり工房」に行っていますが、とても楽しいです。	今後も皆さんの要望にできるだけ応え、楽しみのあるひだまり工房を目指します。
[第二うちがたの利用者から] 食事は良く工夫されていておいしいです。	ありがとうございます。旬の食材を使いながら、今しか食べられない野菜や魚介類を少しでも利用者に食べてもらえるように手作りの食事を心がけています。 これからも、利用者の要望に耳を

	傾けながら食事作りをしていきたいと思います。
[第二うちがたの利用者から] 日中「ひだまり工房」に行っていますが、とても楽しいです。	今後も皆さんの要望にできるだけ応え、楽しみのあるひだまり工房を目指します。
[第二うちがたの利用者から] 「ひだまり工房」にトイレが２つしかないのですが、ゆっくりと入っていられない時があります。	トイレは一階に2か所、二階に１か所です、利用者の方が使用できるトイレは一階の2か所です、毎回ではありませんが確かにお待ちいただくこともあります。また、使用している方が雰囲気を感じて、ゆっくり使用できないこともあるかと思います。 トイレの増設は、建物の構造上無理があるので、どうしても待てない人のためにポータブルトイレも必要に応じて使用できるように準備はしております。場所は一部の個室で使用することになりますが、遠慮なくお申し出ください。ただ、使用している方に早く出てほしいとかは話したことはありません、まずはご自分の用事をゆっくりと済ませて下さい。その場の雰囲気は気になるかもしれませんが、職員のほうでできる限りの対応をさせていただきます。
[第二うちがたの利用者から] 立ねぶたの運行に参加しましたが、とても楽しかったです。	ありがとうございます。立佞武多への運行参加は、今年１名でした。今後もできるだけ多くの人に参加いただけるように準備いたします。ご遠慮なく参加希望をお知らせください。
[ケアホームうるしかわの利用者から] 居室内に、冬に使用する加湿器、夏冬の衣類等季節によって出し入れする物や車いす等を保管するスペースがないので、物置を設置してもらえたら居室内がすっきりして大変快適になると思います。	現在、利用者個人のものも含め、館内にある物品等も収納する物が現状どのくらいの量があるかきちんと把握したうえで、それに対しどのくらいの収納スペースを必要とするか調査中ですので、状況を把握するのにもうしばらく時間を下さいますようお願い致します。そのうえで物置の設置を検討していきたいと思います。
[ケアホームうるしかわの利用者から] 「ひだまり工房」の土曜日にトランプをやっている人の声がとてもうるさくてテレビの音も聞こえないくらいです。頭が痛くなるように感じます。	ゲームをして、皆で楽しんでいることを大変うれしく思います。ただ、テレビを見ている方等もいるので、そこのところは話して協力してもらうようにしたいと思います。 また、作業室に1台テレビを準備しているので、それを活用し環境を整えていきたいと思います。

［ケアホームうるしかわの利用者から］ 「ひだまり工房」の業務用エアコンが強すぎるためか、室温が下がりすぎて寒く感じます（複数の方からありました）。	エアコンは3台ありますが普段は2台しか使用していません、もう1台は寒がりの人が数人いますので声をかけて必要であれば動かすようにと職員には周知しています。しかし、今年の夏は特に暑い日があり温度調節をしていますが気配りが足りなかったようで大変すみませんでした。今後、温度管理を徹底し調節していきます。 寒がりの方も・暑がりの方もおりますので、夏や冬には必要であれば一枚多く着るか脱いでもらうなどお願いします。利用者一人一人できるところはで調整してもらうようにお願いします。今後とも努力を重ね過ごしやすい環境を整えていきます。
［福祉オンブズマンから］ デイサービスのボランティアのなり手が少なくなってきました。ボランティアを確保するための工夫が必要かと思います。	ボランティアの減少にはいろいろな原因や要因が考えられますが、特に、ボランティアの高年齢化が大きな原因となっているように思います。今回、ボランティア活動の有償化等についてもご意見がありましたが、弊害も予想されることからこれまでどおり無償ボランティアの活動を支援していくことにしたいと思います。 また、ボランティアの皆さんからのご意見やご要望を聞くために「ボランティアの集い」を定期的に開催していきます。これからもボランティアの皆さんとのコミュニケーションを大切にして、地域の福祉向上に貢献したいと思いますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
［福祉オンブズマンから］ 内潟療護園のバイキングは、利用者の「選択の意思」を職員が汲み取って、利用者の「選ぶ楽しみ」を実現しており、とてもよいと思います。	ありがとうございます。栄養士が嗜好調査や利用者からの要望を取り入れて、食事のメニューをつくっています。 週1回のバイキングでは7種類から8種類のメニューを作りますので、とても好評で楽しみにしている利用者が多いようです。これからも同様に、おいしい食事をたくさん用意していきます。

平成28年度　第2期（10月～12月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
［きりん館の利用者から］ 食事の献立に、魚が出されることが多く、肉があまり出ません。もう少し肉を献立にあげてもらいたいと思います。メニューの編成に当たって、利用者が希望を述べる機会がないので、希望を聞いてもらえたらよいと思います。	魚も肉もバランスよく提供しているつもりですが、少し偏りがあったかもしれません。利用者の要望を聞く機会をつくり、要望をメニューに取り入れていきたいと思います。よろしくお願いします。
［きりん館の利用者から］ 病院に行く際のヘルパー利用の費用の負担について、よく分からないので説明をお願いします。	利用者さんに相談センターの職員とホームヘルパーが詳しく説明し、本人も納得していただいたと思っていました。申し訳ありません。利用者さんの納得できるまで、くり返し説明していきたいと思います。
［第二うちがたの利用者から］ 浴室の脱衣所にいるとき肌寒く感じるときがあります。	寒い季節になり、エアコン暖房で室温調整する等せず、配慮が足りませんでした。エアコン暖房を有効に使い、室温調整に気を付けて行きます。申し訳ありませんでした。
［第二うちがたの利用者から］ 外食がとても楽しみなので、食事外出の頻度がもっと増えるといいと思います。	施設行事として企画する外出は、現状で限界です。外出するための準備等の支援はいつでもしますので、介護タクシーを使って食事外出を楽しんでほしいと思います。
［第二うちがたの利用者から］ 食事はバライティーに富んでおいしいです。	ありがとうございます。
［第二うちがたの利用者から］ 排便介助のお願いでナースコールをするのですが、忙しい時に、「待って下さい。」という応答だけで切られてしまうことがあります。時間帯によって、介助の要請が重なることがあり、直ぐに来られないことは理解できるのですが、「あと何分で行きます。」とか、何か一言添えてもらえたらと思います。	接遇面での配慮が足りず申し訳ありませんでした。この件については、本人からも直接要望を受けており、相手の気持ちになり、確認しながらはっきり伝えて対応するよう早速取り組んでいました。今後も、気が付いたこと等ありましたら、いつでもおっしゃって頂きたいと思います。
［福祉オンブズマンから］ 内潟療護園の居室を訪問した際に、特に便臭が強いお部屋がありました。	申し訳ありませんでした。排せつ介助直後の入室だったのではないかと思います。居室にトイレがあるため、臭いがこもりやすく消臭剤を置いたり

	消臭スプレーを使用してみたりと気をつけています。利用者によっては、空気清浄機を準備している人もいます。今後とも、利用者や訪問者が不快にならないよう気をつけていたきいと思いますので、よろしくお願いします。
[福祉オンブズマンから] 「ひだまり工房」では、穏やかに時間が流れていてとても良い雰囲気だと思います。	ありがとうございます。
[福祉オンブズマンから] 相模原の事件を受けて、園としての対応マニュアル等を作成したか、お知らせ下さい。	事件を踏まえ、第二うちがたでは以下の通り取り組みました。・五所川原警察署生活安全課に防犯マニュアル等について電話相談する。 ・平成２８年８月８日 五所川原警察署生活安全課長に来園して頂き、ひだまり工房所長、ケアホーム主任、しあわせセンターうるしかわ主任、第二うちがた園長、課長を対象に建物確認、マニュアルについてやその他アドバイス指導をして頂く。 ・平成２８年９月６日１６時～「防犯意識を持つ・高める」と題して、五所川原警察署生活安全課長を講師に招き全職員対象に防犯研修を実施する。 ・平成２８年１０月２７日 10:30～ 第二うちがたにおいて、利用者も参加し「防犯訓練」を実施する。作成した防犯マニュアルが、活かされていたかを評価して頂き、実践できるマニュアルに見直すよう指導して頂いた。 内潟療護園では、以下の通り取り組みました。・金木警察署生活安全課等に防犯について相談する。８月9日、金木警察署生活安全課長に来園して頂き、職員を対象にした防犯セミナーを開催。施設の点検と指導を受ける。・防犯を意識した施設の設備の点検や確認、施錠開錠等のマニュアル等を整備し職員に周知した。・利用者の懇談会にて、利用者のみなさんに不安にならないように、施設の対策等を説明。

平成28年度　第3期（1月～4月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
［内潟療護園の利用者から］ 動物セラピーがとても楽しみです。何回も来てくれるとうれしいです。	今年も１０月１７日に予定しています。動物セラピー は、とても人気のある活動なので、なかなか予約が取れにくい状態です。申し訳ありませんが、年に１回しか予定できませんでした。
［きりん館の利用者から］ 以前、食事のおかずに魚が出る回数が多く、肉が少ないという意見が出ていましたが、この点については、魚と肉のバランスが良くなってきたという意見と、まだ魚が多いという意見、特に魚が多いとは思わないという意見がありました。 ただ、魚が多いという利用者も、魚の味自体は問題ないという意見でした。	福祉ホームの利用者は、平日はうちがた工房を利用しているので、きりん館と工房のお昼のメニューが違うときがあり、昼も夜も魚または肉と同じ主菜が続くことが時々あると思いますが、できるだけ同じ主菜が続かないように気をつけていきたいと思います。
［きりん館の利用者から］ 食事についての要望があったら遠慮なく言って欲しいと言われていますが、誰に伝えたらよいか分からないので、担当の職員を示してもらえたら話しやすいです。	その日に勤務している職員だれでも、気兼ねなく伝えてほしいです。また、給食会議の前に職員が利用者さんの意見をまとめると思いますので、その時にでも伝えてほしいと思います。すぐにメニューに入れることはできないかもしれませんが、食べたいものなど要望があったら教えていただけたら、うれしいです。
［第二うちがたの利用者から］ 職員には、忙しい中良く仕事をしてもらっていますが、たまに仕事が雑になることがあります。例えば、排泄時の拭き残しです。直接、そのことを指摘することもありますが、呑み込んでしまうこともあります。	いつも忙しく動く職員に対し理解、協力頂きありがとうございます。 忙しいことを理由に、粗末な支援を行い不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。どうしてこのような不適切ケアになったのか全職員で検証し、改善につなげたいと思います。今回の報告を受け、排泄支援マニュアルを福祉課全職員で再確認致しました。
［第二うちがたの利用者から］ 隣室の方の生活音が気になってしまいます。	建物の構造上壁が防音処理されていないため話し声やドアの開閉等、音がすることがあると思います。直ぐ部屋替え・防音処理をする等は難しいため、まずは、環境に加えて、生活習慣も含めてお互いが、自分らしい生活が送れるよう話し合い理解できるよう働きかけていきたいと思います。不都合があった際は、遠慮せずお知らせ頂きたいと思います。よろしくお願いします。

[第二うちがたの利用者から] ５月のラーメンの日の催しをとても楽しみにしています。バーベキュー、バイキングが楽しみです。豚骨味のラーメンが食べられたらうれしいです。食事は、温かいものが温かく、冷たいものが冷たく提供されるので楽しみです。選択食も良いです。	ありがとうございます。バイキングのメニューなども、これからも少しずつではありますが、工夫をし利用者が楽しめるようなバイキング食・選択食にしていきたいと思います。 以前豚骨ラーメンを一度提供してみましたが、利用者からあまり人気がなかった為、その後やめていました。熱烈な要望にこたえて豚骨味を再度提供し利用者に楽しんでもらえるように、給食部全員でとりくみたいと思います。
[ケアホームうるしかわの利用者から] 以前も要望をしましたが、季節の物や日々の生活に不要な物を入れておく簡易な物置があると室内が整理できて便利です。	利用者個々に物置に関しての要望を伺ったところ、10名中３名の方から物置があれば、預けたいものがあるとのこと。 内容としては、１名の方が衣装ケース３～４個程（整理してみないと分からないが）で季節に応じて衣類交換した際に必要だが、今すぐに建てて欲しいという訳ではないとの回答。 １名の方は、物置というよりは居室内に収納スペースがあれば良い（意思確認が難しい方である為、家族からの要望を伺った。）との回答。 １名の方が捨てるに捨てられないようなものがあり、預かりしたいとの回答。まずは、私物の仕分けを職員と共に行い、預ける物がどれくらいあるか確認を行いたいと思います。 他の７名に関しては、「もともと物が少ないから預ける物がない」「都度、不要なものは処分しているので大丈夫である」「将来的にはあってもいいが、今は必要ない」との回答でした。設置の方向で検討をしていきます。
[ひだまり工房の利用者から] ひだまり工房でパチスロのエラー音が突然鳴り出してびっくりしますし、騒がしいです。	＊エラー音について パチスロには、家庭用と営業用の2機種があります。家庭用は音量調節がついていますが、営業用は不正防止を含めての音量であり調整もできなくなっています。問題の機種は、今まであったパチスロ2台のうち1台が故障したため新たに購入したもので、営業用機種に当たります。エラーについては、報告内容に書かれているとおり、不正がある、コインが詰まった、コインが切れた等の不具合があると突然鳴り出します。今までの対応としては、エラーができる限り起きないようにするため、毎日コイン調整等を行っています。その結果エラー発生頻度が1日に１～2回に減少しましたし、職員も即対応することでエラーの発生時間を１～２分に短縮でき

[第二うちがたの利用者から] ５月のラーメンの日の催しをとても楽しみにしています。バーベキュー、バイキングが楽しみです。豚骨味のラーメンが食べられたらうれしいです。食事は、温かいものが温かく、冷たいものが冷たく提供されるので楽しみです。選択食も良いです。	ありがとうございます。バイキングのメニューなども、これからも少しずつではありますが、工夫をし利用者が楽しめるようなバイキング食・選択食にしていきたいと思います。 以前豚骨ラーメンを一度提供してみましたが、利用者からあまり人気がなかった為、その後やめていました。熱烈な要望にこたえて豚骨味を再度提供し利用者に楽しんでもらえるように、給食部全員でとりくみたいと思います。
[ケアホームうるしかわの利用者から] 以前も要望をしましたが、季節の物や日々の生活に不要な物を入れておく簡易な物置があると室内が整理できて便利です。	利用者個々に物置に関しての要望を伺ったところ、10名中３名の方から物置があれば、預けたいものがあるとのこと。 内容としては、１名の方が衣装ケース３～４個程（整理してみないと分からないが）で季節に応じて衣類交換した際に必要だが、今すぐに建てて欲しいという訳ではないとの回答。 １名の方は、物置というよりは居室内に収納スペースがあれば良い（意思確認が難しい方である為、家族からの要望を伺った。）との回答。 １名の方が捨てるに捨てられないようなものがあり、預かりしたいとの回答。まずは、私物の仕分けを職員と共に行い、預ける物がどれくらいあるか確認を行いたいと思います。 他の７名に関しては、「もともと物が少ないから預ける物がない」「都度、不要なものは処分しているので大丈夫である」「将来的にはあってもいいが、今は必要ない」との回答でした。設置の方向で検討をしていきます。
[ひだまり工房の利用者から] ひだまり工房でパチスロのエラー音が突然鳴り出してびっくりしますし、騒がしいです。	＊エラー音について パチスロには、家庭用と営業用の2機種があります。家庭用は音量調節がついていますが、営業用は不正防止を含めての音量であり調整もできなくなっています。問題の機種は、今まであったパチスロ2台のうち1台が故障したため新たに購入したもので、営業用機種に当たります。エラーについては、報告内容に書かれているとおり、不正がある、コインが詰まった、コインが切れた等の不具合があると突然鳴り出します。今までの対応としては、エラーができる限り起きないようにするため、毎日コイン調整等を行っています。その結果エラー発生頻度が1日に１～2回に減少しましたし、職員も即対応することでエラーの発生時間を１～２分に短縮でき

	ています。今回の対応として、防音カバーの取り付けと音漏れの部分を塞ぐ対応を行いました。その結果、以前の機種より音量を低くすることが出来ました。パチスロに関しては、重度の方でも一人で楽しむことができ、また、フィーバーが出たときには、興奮し大声で喜んで表現を表すなどすごく楽しまれています。(昼休み時間を除き2台しかない機械はフルに動いている状況です) そういった状況も含め、今後十分な騒音防止対策を行いながら、楽しむことができるように進めて行きます。 ただ、パチスロで楽しむには多少の音量も必要であり、周りの人にもその点については理解を求めていきたいと思います。
[福祉オンブズマンから] 職員の方が、声掛けを丁寧にして、忙しさを表に出さずに仕事をされていました。	職員にもいい評価を受けて、とても励みになります。ありがとうございます
[福祉オンブズマンから] コールについて、待つことができず、続けざまにコールを押し過ぎる方について、ある利用者の方が、順番に来てくれるから、少し待ちなさいという話をすると仰っていました。 一方でコールに速やかに対応してもらえないという苦情もありますが、限られたサービス資源ですので、その有効、適切な配分をできる限り利用者の不満がでないようにどのように図っていくか、難しい問題ですが、工夫を続けて戴きたいと思います。	利用者の理解、協力を頂きながらできるだけ速やかに対応できるよう努めていますが、待って頂くことが多いのかも知れません。日中帯は、おおむね７名から９名の生活支援員が５台のPHSでコールに対応しています。(設備上の問題で、これ以上増やすことはできません)夜勤帯は、午後７時半以降２名の支援員での対応となるため限界があります。 連携を図りできるだけ速やかに対応できないか、優先順位を間違えていないか等、検討を加えてみたいと思います。何も言えない重い障害を持っている方が後回しになっている実情も否定できません。再確認し一人ひとりの思いに寄り添い心のこもった支援に心がけていきます。

平成29年度　第1期（4月～9月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
［福祉オンブズマンから］ 第二うちがたの浴室の壁面に黒いカビがついていました。	大浴室の天井に付着していた黒カビについては、直ちにカビ取り剤を使用し除去しました。 今後は、換気扇だけに頼らず、毎回窓を開け換気を細目にすることや、防カビ剤入り洗剤を使用する。その他、月1 回定期的に大掃除をするように計画しました。
［福祉オンブズマンから］ 居室前に飾っている造花やその他園内の飾り物にホコリがついているもものがあるようなので、定期的におそうじをして戴けるとよいのではないかと思います。	月1回掃除の日を設け、居室内の埃だけでなく、廊下等の装飾品の埃取りや拭き掃除等普段できないところの掃除を主に実施するようにしました。
［福祉オンブズマンから］ 昨年の相模原障害者施設での殺傷事件について職員としてどのように考えたらよいのか、研修で話し合いをすることも必要ではないでしょうか。	法人の基本方針では、「重い障がいがあっても誰もがひとりの人間として、人格の尊厳を保障されなければならない。」としているところです。このことを、常に職員に対して意識するように各部署で説明してきました。 また、一昨年からは障害者差別解消法を学ぶ勉強会を開催して、偏見や差別等を具体的に解消する方法等を学びながら、障がい者の人権尊重・人格の尊厳を守ることが職務であることを説明してきました。 昨年の相模原市の障がい者施設での殺傷事件については、防犯を主体とした話し合いや研修会を実施しており、事件の背景等について深く掘り下げた勉強会や話し合いの機会を持ってきませんでした。 これからも、職員一人ひとりが人権感覚をより高められるように、障がいや人権について話し合う機会や勉強会を積み重ねていきます。

平成29年度　第２期（10月～12月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
［きりん館の利用者から］ 昼間デイサービスに行っておられける方が、あまりやることがなく時間を過ごしているとお話しされていました。	福祉ホームの入居者さんは、週何日か日中に「うちがた工房」の生活介護を利用されています。うちがた工房では、利用者さんの負担にならない程度に機能訓練、趣味やレクリエーション、創作活動、なたね油やひまわり油の製造販売など一人ひとりの持てる力が発揮できるよう支援しています。これからは、利用者さんの自己選択・自己決定を尊重しながら生活支援を見直していきたいと思います。
［きりん館の利用者から］ 週末にしーうらんど海遊館でお母さんと水中歩行等をしていることをとても楽しくお話しされていました。	機能訓練とレクリエーションを兼ねてお母さんと一緒にしーうらんど海游館を利用されているようです。いつも一緒に楽しそうに笑顔で外出から帰ってきます。これからも続いてほしいですね。
［第二うちがたの利用者から］ 職員が楽しそうな表情で仕事をしてくれるといいなあと思います。	ありがとうございました。職員一丸となって、取り組んでいきたいと思います。
［福祉オンブズマンから］ 内潟療護園の重度の入園者Ｙさんが午前９時３０分頃、ホールで車いすに座っておりましたが、Ｔシャツの右腕の袖口から肘にかけてと、お腹の周辺に茶色い食べこぼし（どろっとした感じのもの）が目立つ範囲に付着したままでした。 なるべく早めに着衣の取り換えをお願いします。	たいへん申し訳ございませんでした。この件につきまして、職員に対して重度の利用者さんはもちろん、他の利用者さんに対しても目配り・気遣いを心がけ、汚れたら着替える等の身なりを整えるよう指導いたしました。