

令和 6 年度利用者アンケート回答

入所利用者

【ご要望など】

1. 職員の服装がだらしない

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員一同、ご利用者様に心地よく快適に過ごしていただけるよう努めて参ります。

2. 髪の毛を切るようにと言われる。

（回答）伝え方に配慮を欠き、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご利用者様の個性や意思を尊重し、自分らしく快適に過ごしていただけるよう努めて参ります。

3. ○「今無理だ、あとにして」と言われる。○ナースコールが鳴ったらすぐ対応してほしい。「しばらくお待ちください。」が多いから。○コールを押した時にすぐに対応してほしい。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。コールされた順番で対応するよう努めておりますが、緊急の際はそちらを優先させていただくことがあります。急用の際は遠慮なくコールでご用件をお伝えください。よろしくお願いします。

4. ○表情に出る職員がいるので、忙しくても顔に出すのは良くないと思う。○とても丁寧な職員とそうでない普通の職員の差が大きい。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。接遇やマナーの職員研修を行い、職員の意識啓発をすすめていきます。また、職員が忙しそうにしているかもしれませんが、遠慮せずお声をかけてください。

5. 誘導されるとき、早歩きの職員がいるため少し危なく感じる。

（回答）ご不安な気持ちにさせてしまい申し訳ございません。誘導する際にはご本人のペースに合わせ、安心して介助が受けられるよう努めて参ります。介助の際、ご不安を感じられることがありましたら遠慮なくお申し出ください。

6. チューインガムを食べてたら早くしろと言われる。頭をたたかれる。（後ろではなくおでこのあたりをたたかれる。）

（※）回答したご利用者様に詳細を確認する。チューインガムの件については購入したことも食

べたこともないと返答がある。頭をたたかれた件については、職員（ヤマモトエツコ）にこの道をまっすぐ行けば着くからと言われたが、よくわからなかったためもう一度聞き返したらおでこの辺りを4回くらいポンポンとたたかれたと返答がある。

時間をおいてもう一度、頭をたたかれた件について確認を行うと、職員（ヤマモトエツコ）という人は知らない。職員に頭をたたかれたことはないと返答がある。※ヤマモトエツコという名前の職員は桜の園に在籍した記録はなく、現在も在籍していない。

対象ご利用者には職員の言動などで不快な思いをするようなことがあれば遠慮なくお申し出くださいとお伝えする。

7. 日用品が個人負担になるのは良いが、置き場所に困るのでスペースがほしい。

（回答）施設の運営にご理解をいただきありがとうございます。日用品などの置き場所については、担当職員を中心にご利用者様の意向に沿った居室環境の整備をさせていただきます。よろしくお願いします。

8. 個人購入にする連絡と実施が早すぎる。もっと早めに知りたかった。

（回答）ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。施設の運営などにおける変更がある場合にはできるだけ早くお知らせするよう努めて参ります。

9. 施設内にお花を増やしてほしい

（回答）ご意見ありがとうございます。施設内だけではなく、敷地内の花壇などの整備を行い、季節を感じていただけるよう努めて参ります。

10. 黄色フロアのトイレを増やしてほしい。（時間で混みあっていて遠くのトイレの利用になるため）

（回答）ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。黄色フロアのトイレを増やすことにつきましては静岡市との協議が必要となるため、直ぐにお答えすることができないことをご理解ください。黄色フロアのトイレが混みあう時間帯につきましては、職員側も他のフロアのトイレを使用し介助するなどの対応を取らせていただいています。ご利用者様にもご不便をおかけしますが、混み合っている時間帯には他のフロアのトイレをご使用いただきますようご協力をお願いいたします。

11. ○うるさい利用者が多い。（声上げ）それがストレスになっている。○利用者がうるさい。（昔はおとなしい利用者が多かったので良かった）

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご利用者様の大きい声や言葉遣いについてはその都度対応して軽減を図ってまいります。ご理解、ご協力をお願いいたします。

12. 冬用布団が重いので軽いものに変更してほしい。

（回答）寝具類の契約内容につきましては事務に確認を行います。その上で、ご利用者様に合った寝具類への変更が可能か検討を行います。万が一、施設で提供する寝具類がお身体に合わない場合には個人購入の支援も行わせていただきます。

13. もっと自由がほしい。もっと遊びたいこともあるし、遊びに行きたい。ヘルパーさんを利用して出かけたい。外出をしたい。

（回答）令和6年度より面会、外出、外泊制限の緩和をさせていただいています。ご家族、ご友人、ヘルパーとの外出などをご希望される際には、お申し出ください。

新たにヘルパーの利用をご検討されているご利用者様につきましては、職員にご相談ください。ヘルパー事業所の事情によりヘルパーの利用が直ぐにできない場合があります。ご理解の程お願いいたします。

14. 洗面所で手を洗う石鹸を薬用石鹸ミューズにしてほしい。

（回答）施設の運営予算の関係上、ご利用者様のご希望に沿った日用品等の提供が難しい場合がございます。ご理解とご協力をお願いいたします。

15. 窓を天候や寒さがいない時は、言わなくても基本的には開けてほしい。

（回答）雨天や夏場の暑い時期、冬場の寒い時期を除いて、基本的には朝の離床介助後に換気のため窓を開けさせていただいていますが、不十分な日もあり申し訳ございませんでした。こちらでも気をつけてまいりますが、ご利用者様もお気づきの際には職員にお声をかけていただきますようお願いいたします。