

令和4年度 静岡市桜の園 利用者・家族アンケート（入所利用者）

【ご要望など】

1. コールを押した後、待つ時間が少し長い気がする。理由として「職員が少ないので」と言われる。

（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頂く事があります。急用時には遠慮なくコールマイクをご利用いただき用件をお伝えください。よろしくお願いいたします。

2. なぜこの寒い時期の天井工事をするのでしょうか。

（回答）建物の改修は計画的に進めており、今回のホール天井の工事については静岡市と請負業者との契約・協議の上、この時期に決定いたしました。今後改修工事が予定される場合は早めにご利用者様へご説明をします。

3. 運動会、クリスマス会、節分がなかった。

（回答）申し訳ございません。計画をしておりましたが、ホール天井の工事やコロナウィルスを含む感染症の発生などの影響で実施は困難であると判断しました。3月下旬にはホールが使えるようになり、ささやかですが行事を計画しており、皆様に楽しんでいただこうと準備しております。今後は季節の行事など皆様のご期待に沿えるよう努力してまいります。

4. 気軽に話せる職員が減った。話を聞いて欲しい。

（回答）話しやすい雰囲気を作るよう職員へ周知します。改修工事の影響もあり、職員がご利用者様とお話が出来る時間を十分確保できない状況が続いておりました。お待たせしましたが3月下旬には工事も完了し、元の環境に戻るため職員にも余裕が出ると思います。

5. 自分（利用者）の不注意もあるが、洗濯前にポケットの中を確認してほしい。

（回答）入浴時に職員側でも確認しておりますが、確認が不十分であったこととお詫びいたします。職員側でも気を付けるよう努めますが、ご利用者様自身も入浴前にポケットの中を確認していただくようお願いいたします。

6. 外出したい。買い物したい。友人と面会・外出したい。外泊してのんびりしたい。

（回答）ご不便をおかけして申し訳ございません。現在、コロナウィルス等感染症の影響で面会および外出・外泊を中止させていただいております。ご家族との面会等の再開については、国の指針等を確認して判断させていただきます。再開の際にはご案内を送付させていただきます。

令和4年度 静岡市桜の園 利用者・家族アンケート（入所利用者）

7. 入浴時に急かされることがある。自分のペースで着替えたい。

（回答）ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。限られた時間に効率よく入浴していただきたいという職員側の気持ちが焦りとなり、このような対応をしたと推測します。今後は入浴の順番を工夫し十分に着替えの時間が確保できるように努めます。

8. 大きい声を出したり、言葉遣いが悪い利用者がいて困る。

（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。

9. 居室変更をしてほしい。個室か二人部屋がいい。

（回答）居室については様々な環境や条件を考慮して決定しております。ご要望があった個室や二人部屋は数が限られており、思うように変更ができない状況です。利用者会等で皆様にご理解をいただきながら慎重に進めていきます。

10. ショックな事があったが、スタッフには伝わらない。

（回答）具体的な内容を教えていただき、お役に立てればと思います。

11. サービス低下を感じる。

（回答）誠に申し訳ございません。職員一同、ご利用様が心地良く安心してお過ごしいただけるように努めておりますが不十分であったと受け止めております。ぜひ具体的なご意見をいただき、サービス内容に満足いただけるよう努めます。

【感謝の言葉など】

○職員さんは忙しいと思うけど本当によくやってくれる。ありがたい。